IRAUNKORTASUN TXOSTENA 18

2013-2017

visesa

AURKIBIDEA: 2018ko IRAUNKORTASUN TXOSTENA

1. KAPITULUA: SARRERA

1.1. Arduradun gorenaren adierazpena
1.2. Iraunkortasunari buruzko hirugarren txostena

2. KAPITULUA: ERAKUNDEAREN PROFILA

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

3. KAPITULUA: ERAKUNDEAREN GIZARTE-ERANTZUKIZUNAREN IKUSPEGIA

3.1. EGE estrategia. Erakundearen gizarte-erantzukizuna VISESAn
3.2. Gobernu ona eta gardentasuna
3.2.1. Gobernu arduratsua
3.2.2. Arriskuen kudeaketa eta barruko kontrola
3.2.3. Kapitalak zuritzeari aurrea hartzea
3.2.4. Delituen prebentzioa
3.2.5. Gardentasun-ataria
3.2.6. Dokumentuen kudeaketa
3.3. Erronkak eta helburu estrategikoak
3.4. Kudeaketa bikainerako tresnak

4. KAPITULUA: INTERES-TALDEEKIKO KONPROMISOA

4.1. Jabeekiko harremana
4.1.1. Jarduerari buruzko datu nagusiak
4.1.2. Jardueraren beste adierazle batzuk
4.1.3. Emaitza ekonomikoak
4.1.4. Zeharkako eragin ekonomikoa

4.2. Bezeroekiko harremana
4.2.1. VISESAko bezero nagusiak
4.2.2. Gogobetetasuna
4.2.3. Kudeaketa aurreratua
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. Kontratazioko 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-emaitzak
4.6.5. Ingurumeneko kanpo-emaitzak

4.7. Sozietatearen garapenerako lankidetza
4.7.1. Gizarte-ekintzako politika
4.7.2. Tokiko erkidegoan egindako inbertsioak

I. ERANSKINA: GRI BETEKIZUNEN AURKIBIDEA

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 dituenez, bere sektoreko eta jarduerako erakunde aitzindarietakoa 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-aldian, "*Iraunkortasun Txostenak egiteko Gida*" argitaratzen du, eta mundu zabaleko erakundeek txosten horiek egiteko darabilten erreferentzia nagusietakoa da.

VISESAk gardentasunarekin duen konpromisoa argi utzi nahi du, 2013-2017 azken bost ekitaldietako lorpenak jakinaraziz Memoria honetan, baita hurrengo urteetarako markatutako helburuak ere.

2018. urterako eta hurrengoetarako erronkak azken urteotako egoera ekonomiko eta sozialaren baldintzapean egongo dira, eragin zuzen-zuzena duelako erakundeko jardueran. Hori dela eta, VISESAk honako hauxe lortzeko ardatz estrategikoak proposatu ditu:

A. taula. 2013-2018ko ardatz estrategikoak.

1. ard.	**Euskal herritarrek etxebizitza alokatzeko duten beharrari erantzuna ematea, Etxebizitzaren Legea betetzeko 2018-2020ko EPZn bildutakoaren arabera.**
2. ard.	**VISESA, Eusko Jaurlaritzak EPZ garatzeko duen tresna den aldetik, hirien birgaikuntzarekin eta berrikuntzarekin loturiko egitasmo estrategikoak kudeatzeko.**
3. ard.	**VISESA sozietate publiko eraginkorra, berritzailea, lehiakorra, finantzen aldetik iraunkorra eta herritarrekin konprometituriko sozietatea den aldetik garatzea.**
4. ard.	**VISESAK gizarteari egiten dion ekarpena balioestea.**
5.ard.	**Pertsona gaituak eta VISESArekin konprometituriko pertsonak garatzea.**

Iturria: VISESA

VISESAk, Eusko Jaurlaritzaren Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Saileko sozietatea den aldetik, sail horren ildo beretik dihardu lanean, legeak bermaturiko eskubidea betetzeko, hots, etxebizitza duina eta egokia horretarako baliabiderik ez duten pertsonentzat. Helburu hori, gaur egun, etxebizitza babestuaren sustapenean gauzatzen, bai saltzeko, bai alokatzeko, baita etxebizitzak birgaitzeko eta hiri berritzearako jarduketen garapenean, pertsonen bizi-kalitate hobetze aldera, guztia hura 2018-2020ko etxebizitzako plan gidatzailean jasotako helburuez inorenduta.

Bolueta egitasmoa, VISESAren proiektu estrategikoetako bat, iraunkortasunaren arloko erreferentea da jada. Passivhaus ziurtagiriak ia kontsumorik ez duen eraikin hori egiaztatzen du. Izan ere, proiektuaren lorpen nagusia etxebizitza babesturako eraikina izatea da.

Bestalde, Smartencity-Koroatze ere urratsak egiten ari da auzunea iraunkortasunaren bidean jartzeko: erkidegoen atxikimendua, bilerak auzokideekin, bero-sarea, birgaikuntzako proiektuak, pobreenentzako berme-funtsa… direla-eta, Koroatzea auzunea bizi-kalitate hoberantz doa.

Horrez gain, Zorrotzaurrek, Bilbo hiria eraldatzeko apustu handiak, urrats nabarmenak egin ditu errealitate bihurtzeko, uhartea eta San Inazio lotuko dituen zubiaren lizitazioarekin eta VISESAren sutapenen behin-behineko kalifikazioekin San Inazio eta Deustua Bekoa barrutietan.

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.

Carlos Quindós Fernández
VISESAko zuzendari nagusia

1.2. IRAUNKORTASUNARI BURUZKO HIRUGARREN TXOSTENA

2018ko 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 higiezinetako 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 eginiko hirugarren iraunkortasun txosten honetan, 2018aren aurreko bi ekitaldietako datuak eta informazioa gehitu dira, halako moldez non, 2014ko lehen memoriako datuekin eta 2016ko bigarren memoriako datuekin batera, lagungarria izango baita enpresaren ibilbidea eta emaitzen joera hobeto ulertzeko.

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 higiezinetako gehigarri sektorialean azaldutako adierazle guztiak estaltzen ditu. Materialtasuna zehazteko, sozietatearen jarduera, 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 2017ra 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, azpikontratatutako 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**. Hirugarren 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 oinarrizko 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.

Gure lehen txostenan, ezarpen-maila hori kanpoko erakunde batek erkatu du, baina egiaztatu gabe. Txosten honek erakundean 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+*
Oinarrizko edukiak	**Profilari buruzko informazioa G3ren arabera (Produktua)**	Hauei 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 hauei 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
	Kudeaketaren Ikuspuntuari buruzko informazioa G3ren arabera (Produktua)	Ez da beharrezkoa		Kudeaketaren Ikuspuntuari buruzko informazioa adierazle-kategoria bakoitzerako		Kudeaketaren Ikuspuntuari buruzko informazioa adierazle-kategoria bakoitzerako	
	Jarduera-adierazleak G3ren arabera & Sektore-gehigarrietako Jarduera-adierazleak (Produktua)	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 arrazoia emanez.	

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

Txostenaren irismenari dagokionez, bertan agertzen diren datuak azken bost ekitaldietakoak dira. Datuok VISESAren jarduera guztiaren adierazgarri dira: bulegoetan garatutako jarduera administratiboa, obretan eraikitzeko jarduera... Hala ere, ez dira kontuan hartu hornitzaileen datuak, proiektuen eta azpikontratatu« eraikuntza-lanen ondoriozko ingurumeneko informazioa izan ezik, zeren eta askotan zailak baitira eskuratzeko. Memoria honetan agertzen diren daturik gehienak VISESAtik lortu dira, eta datu autonomikoetan, berriz, Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza saila izan da iturria.

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

VISESAren web orrian egongo da eskuragarri (www.visesa.eus), VISESAko Gardentasun Atarian (www.visesa.euskadi.eus/gardetasun-ataria/).

2. ERAKUNDEAREN PROFILA

2.1. VISESAREN AURKEZPENA

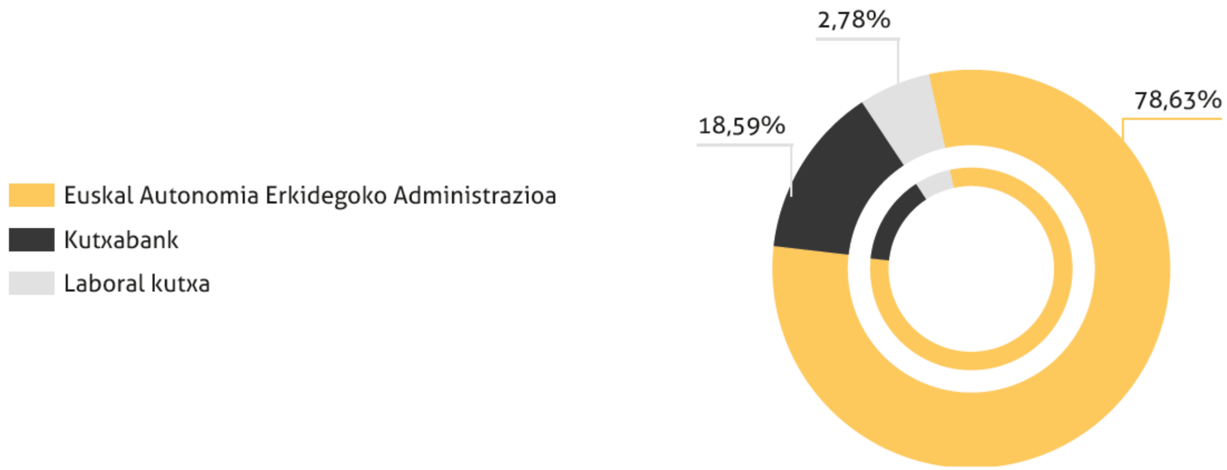
VISESA Eusko Jaurlaritzako sozietate publiko instrumentala da, eta, Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailaren menpe, beste instituzio batzuekin sustatzen du gobernu autonomoak egindako ahalegin irmoa, lurraldeko etxebizitza eta lurzoru arloko politika garatzeko eta hiria berritzea eta biziberritzeko.

1990ean sortu eta 1992an lanean hasi zenetik, 14.500 etxebizitzaren eskritura baino gehiago egin dira EAEn, eta proiektuan eta eraikuntza-prozesuan dira beste 2.260 etxebizitza, hots, **etxebizitzaren sustatzaile nagusia da EAEn**.

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.

VISESAren gaur egungo kapital soziala 37,2 Mill.€ da, eta honelaxe banatzen da titularitatea:



Hona hemen VISESAren zenbait mugarri eta aitorpen nabarmen, herritarrentzako zerbitzua hobetzeko etengabeko bilakaeran:

C. 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: Intxaurrondoko 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).
- 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.
- Betearazpena batera finantzatzeko I+G+b-ko 7. Esparru Programaren barruan, Europako Batzordeak VISESAko PIME´s Proiektua hautatu zuen bizitegi-garapen iraunkorraren eredu moduan. Bertan, hain zuzen ere, VISESAk 432 etxebizitza babestu egin zituen Salburuan.
- I+G+b-ko 7. Esparru Programan, Europako Batzordeak OPEN HOUSE proiektua hautatu zuen, eraikinen jasangarritasunaren ebaluaziorako metodologia europarra garatzeko eta ezartzeko.

2011.
- Urteko marka lortu genuen amaitutako babes publikoko etxebizitzetan - 5.473 etxebizitza -, eta VISESA guztizkoaren herenaz arduratu zen.
- VISESAk eta EHUko Arkitektura Sailak lankidetza-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.

- Gardentasun handiagoa eta zerbitzu hobea eskaintzeko asmoz, Euskadiko Kontratazio Publikoen Atarian kontratazio-espedienteak argitaratzen hasi ginen (kontratugilearen profila).

2013.

- Merkaturatzeko modalitate berriak diseinatu eta abian jarri genituen: erosteko aukera eskaintzen duen alokairua eta geroratutako ordainketadun erosketa.
- Obra lizitatzeko orrietan egin genituen hobekuntzak (esate baterako, badago eskaintza telematikoak aurkezterik, azpikontratistentzako ordainketa fiskalizatu da, bermeen araubidea eta itzulketa malgutu dira…).
- I+G+b-ko 7. Esparru Programan, Europako Batzordeak OSIRYS proiektua hautatu zuen, ekomaterialak garatzeko eta, horren bidez, etxebizitzen barruko aldeko airearen kalitatea hobetzeko.

2014.

- EuskoRegite plataforma jarri zen abian, etxebizitza Sailburuordetzari zerbitzua emateko.
- Obren lizitaziorako 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.
- 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.
- 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).
- VISESAren Gardentasun Ataria argitaratzea.

2016.

- Boluetako etxebizitzetako fatxadak hautatzeko parte-hartze prozesua (108 BOE + 63 ES eta 190 PTE).
- Hasi-Hazi proiektua: giltzarri kulturalak garatzea.
- VISESA eta ORUBIDE sozietatea xurgapen bidez bat egiteko eta ORUBIDEren aktiboak VISESAn eta ALOKABIDEn integratzeko prozesua amaitzea. ORUBIDErekin xurgapen bidezko bat-egitearen eskritura sinatu zen.
- Jasangarritasunari buruzko bigarren txostena egitea eta argitaratzea, GRI metodologian oinarrituta, gizartearekin eta gardentasunarekin daukagun konpromisoaren seinale.
- Eibarko Txonta eremuan zerbitzuak emateko kontratua sinatu zen, Eibarko Udalarekin.
- San Inazio zubiaren (VISESAren lehenengo zubia) lizitazioa.
- Zientzia, Teknologia eta Berrikuntzako Plana EUSKADI 2020. 5 ildo eta arlo estrategikoetan parte hartzea. 2. lan-ildoaren liderra izatea (“Birgaitze integrala eta hiri-berrikuntza”).
- SmartEnCity proiektua otsailaren 1ean abiaraztea Gasteizko Aldabe Gizarte Etxean eginiko ekitaldi ofizialean. Ondoren, abiatze-bilera gauzatu zen Gasteizko Europa Biltzarren Jauregian: Europako 6 herrialdetako 35 bazkide bildu ziren bertan.

- Lankidetza-hitzarmenak sinatzea Lekeitioko eta Mundakako Udalekin.

2017.
- SmartEnCity-Koroatzea egitasmoa hautatzea Euskadi 2020 "Zientzia, Teknologia eta Berrikuntza Plana (ZTBP)" delakoaren 2017ko 10 egitasmo nagusietako bat.
- Koroatzea auzuneko erakinak birgaitzeko obra burutzeko zuzendaritzako, birgaikuntzako eta zuzendaritza teknikoko proiektuak egiteko zerbitzuen Akordio Markoa.
- Europako Batzordeak "AZEB Towards Affordable Zero Energy Buildings" proiektua onartzea, EE-13-2016 deialdian aurkeztua ("Ia kontsumorik ez duten eraikin berrien kostuak gutxitzea"), metodologia orokorra garatzeko, hain zuzen ere NZEB berrien diseinu eta eraikuntza kostua eta bizitza-zikloaren kostu orokorra murrizte aldera.
- Lankidetza-hitzarmenak sinatzea Getxoko Udalarekin (2 sustapen Iturribarri eremuan); Bizkaiko Foru Aldundiarekin (sutapena Gordexolan); Basauriko Sarratuko Ituntze Batzarekin (urbanizazioa eta eraikuntza Sarratuko eremuan); Eibarko Udalarekin (lankidetzaren ziozko jarduketa Txontan); Vitoria-Gasteizeko Udalarekin (Koroatzea Proiekturako ekarpenak); eta GIROA eta EEErekin (Koroatzeko sarea burutzeko eta ustiatzeko Sozietate Mistoa).
- Eskrituraturiko 14.500 etxebizitza baino gehitu ditugu EAEn.

Iturria: VISESA

Hurrengo bi tauletan, VISESAk jasotako sari eta errekonozimenduak ageri dira, baita VISESAk parte-hartze handia izan dueneko biltzarren eta argitalpenen multzoa ere.

D. taula. VISESAk jasotako sariak eta aitorpenak.

2003.
- COAVNek eraikuntzako obra onenari emandako saria: Lakuan egindako 168 etxebizitza sozial (Vitoria-Gasteiz).

2005.
- Zilarrezko Q Saria, Eusko Jaurlaritzak Euskaliten bitartez ematen duena kudeaketako bikaintasuna saritzeko.

2008.
- Zilarrezko Bikain Ziurtagiria, euskaren agerpen, erabilera eta kudeaketagatik.
- IISBE erakundeak (International Initiative for Sustainable Built Environment) Bermeoko babes ofizialeko 50 etxebizitzako sustapena hautatu zuen, "SB08 - Munduko Eraikuntza Iraunkorrari buruzko Konferentzian" Espainiako ordezkaria izateko.

2009.
- COAVNeko Euskal Herriko Arkitekto Hirigileen Elkarteak 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 iraunkorragatik emandako IV. saria.
- Espainiako Arkitektura Teknikoko Kontseilu Orokorrak eraikuntzako osasun zein segurtasunaren berrikuntzari eta lidergoari emandako saria, ekimen publiko onenaren kategorian.
- Endesa Saria, higiezinen sustapen iraunkorragatik Bermeoko 50 BOE bioklimatikoetan.

2014.

- PIME´s A-32 proiektuaren hautaketa jarduera egokiaren eredu moduan, 2014ko Solar Deccathlon Europeko CECODHAS erakusketarako (Versailles).
- "Babestutako Etxebizitzako Jarduera Onenen" AVS Saria: VISESAk sustatutako babes ofizialeko 242 etxebizitzako proiektua errendimendu handikotzat hartu da eraikuntza jasangarriaren faktore guztietan, eraikinaren kontsumoak zerokoak direlako ia-ia (NZEB) eta kalifikazio energetikoa duelako.
- Mutualia Sariaren VI. Edizioko akzesitaren lorpena, VISESAk laneko osasunaren zein segurtasunaren arloan garatutako prebentzio eta kudeaketagatik.
- "Euskaliteko Club 400ren XI. Topaketako" finalista, nazioarteko PIME's lankidetza-proiektuaren bidez (I+G+b-ko 7. EP) nazioarteko ezarpenean garatutako jarduera onagatik.
- Nazio Batuetako Jarduera Egokien Nazioarteko X. Lehiaketa (Dubai 2014). Honako jarduera 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 jarduera jardun egoki gisa argitaratu zen.
- 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.
- 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.

2016.

- Borrmart argitaletxearen saria jaso zuen VISESAk, Prebentzioaren eta Lan Arriskuen arloan (Madril, 2016ko otsailaren 24a). Kasu horretan, Laneko Segurtasunaren Kudeaketako saria eman ziguten, Laneko Segurtasun eta Osasunaren arloko sarien IV. Lehiaketa Nazionalean. Estatu mailako sari horiek banatzeko deialdia bi urtean behin egiten du Borrmart argitaletxeko FSL (FORMACIÓN DE SEGURIDAD LABORAL) aldizkariak. Sariak 2010. urtean sortu ziren, "Laneko Segurtasunaren arloan egindako ekarpen goresgarri eta froga daitezkeen merezimenduengatik gehien nabarmendu diren pertsonen eta erakunde publiko zein pribatuen meritua goraipatzeko".

- Etxebizitzako Sustatzaile Publikoen eta Lurraren Espainiar Elkarteak accesita eman zien VISESAk Gasteizko Salburu auzoan eraiki zituen 171 etxebizitza sozialei, Obra Berriko Eraikuntza Onenaren kategorian (2016ko martxoan izan zen eta saria 2016ko apirilean eman zen).
- Otsailaren 24an "LANEKO SEGURTASUN ETA OSASUNAREN IV. SARIAK" eman dira. "Formación de Seguridad Laboral" aldizkariak ematen ditu sariak, aldizkari tekniko independenteak, lan-arriskuen prebentzioan eta laneko segurtasun eta osasunean espezializatuak.
- VISESAk, enpresa gisa, aintzatespena jaso zuen ORP Nazioarteko Fundazioaren eskutik, konplexutasun handiko ingurunean lan-arriskuen prebentzioaren kudeaketagatik (2016ko iraila).
- Sari berezia European Responsive Housing Awards (Etxebizitza arduratsuaren Europako 2016ko sariak) direlakoetan, Gasteizen 30 etxebizitza birgaitzearen ondorioz tokiko gizarte iraunkortasuneko atalean eta obretako laneko segurtasuna kudeatzearen ondorioz pertsonen kudeaketa arduratsuko atalean finalistak izateagatik. Europako Batasuneko Maizterren Nazioarteko Batasunak antolatuta daude sariok (2016ko azaroa).

2017.

- SmartEnCity-Koroatzea proiektua hautatzea Euskadi 2020 "Zientzia, Teknologia eta Berrikuntza Plana (ZTBP)"ren 2017ko 10 proiektu enblematikoetako bat.
- CONTART 2018: 2017ko azaroaren 20an VISESAk 3. arlo tematikoari aurkeztea: eraikuntza iraunkorra eta ia energia kontsumorik gabeko eraikinak". Ebazteke dago memoria hau egin denean.
- 2017ko abenduaren 11n, "PASSIV HOUSE ALTURAN BOLUETA-BILBON" onartu izana berretsi zen, Zaragozan 2018ko maiatzaren 30etik ekainaren 1era egingo den Eraikuntzaren Konbentzioan aurkezteko.

Iturria: VISESA

E. taula. VISESAren biltzarrak eta argitalpenak.

2015.

- ERAIKIN ADIMENDUNEN II. Biltzarra. Artikulu hau argitaratzea: "Etxebizitza publikoko eraikinen energia kudeaketa adimenduna: kasu praktikoa, 176 etxebizitza sozial Gasteizen (VISESA-EUSKO JAURLARITZA)". Madril, 2015eko urria.
- FORAE birgaikuntza foroa. Artikulu hau argitaratzea: "A klasea eta autokontsumo fotovoltaikoa 1960ko etxebizitza-blokerako Zaramagan (Vitoria-Gasteiz)". Madril, 2015eko azaroa.

2016.

- MANAGEABLE COOPERATION?. EURAM 2016 Biltzarrean parte hartzea: "The relationship between human capital and the investment in occupational health and safety: an empirical analysis". Paris, 2016ko ekaina.
- ERAKUNDEAK ETA PERTSONAK BILAKATZE-PROZESUAN Biltzarrean parte hartzea. ACEDE 2016: "The relationship between human capital and the investment in occupational health and safety: an empirical analysis". Vigo, 2016ko ekaina.

- ERAIKUNTZAKO LAN ARRISKUEN PREBENTZIORAEN II. BILTZARRA. OSALAN 2016. Jardun onak LAP arloan Eraikuntza. Saria VISESAri. 2016ko urria.
- Artikulua argitaratzea: “Bolueta eraikina: horrela eraiki da Bilbon, munduko passivhaus bizitegirik altuena”. Idealista. 2016ko urria.

2017.

- ERAIKINEN ENERGIA-BIRGAIKUNTZARAKO EKINTZA PLANAK SORTZEA web mintegian parte hartzea, energia-eraginkortasuneko eta hiri-birsorkuntzako esperientziak aurkezteko Gasteizen. SmartEnCity proiektuaren ekintzak izan ziren ardatza, Copenhague Zentroak eraginkortasunari buruz antolaturiko nazioarteko mintegiaren baitan. 2017ko martxoa.
- SEMSIG-AETESS 17. jardunaldi teknikoa. Esku-hartzeak “Patologia eta obra geotekniko konplexuen kasuak”. Madril, 2017ko otsaila.
- UPV-EHUren udako ikastaroak. Jardunaldi monografiko baten antolaketa, UPV-EHUren udako ikastaroen programaren barruan, Hondarribiko sustapenari, eraikuntza sistemari, konparaziozko azterketari eta ondorioei buruzkoa. Donostia, 2017ko iraila.
- BIM FERROVIAL AGROMAN jardunaldia. Hizlari parte hartzea Ferrovial jardunaldi korporatiboan: BIM jarduketak eta esperientziak. Madril, 2017ko azaroa.
- ETSII. Hizlari parte hartzea ETSSS Bilbao-EHUk antolaturiko jardunaldian. Ia energia kontsumorik ez duten eraikuntzak izan ziren hizpide, Boluetako eta Hondarribiko sustapenak aztertuta. Bilbon, 2017ko azaroa.
- ALKATEEN ITUNA II. Udal Topaketa. VISESAK parte hartu zuen “Birgaikuntzaren kudeaketa Gasteizko Koroatzea auzunean” hitzaldiarekin. Euskalduna Jauregia, Bilbo, 2017ko apirila.
- 2017KO KALITATEAREN ASTEA. VISESAK “Gaikuntza eta koordinazioa administrazioen artean hiria birsortzeko” antolaturiko mintegian. Vitoria-Gasteiz, 2017ko azaroa.
- IA ENERGIA KONTSUMORIK GABEKO ERAIKINEN IV. Biltzarra. Madril, 2017ko abendua. VISESAK bi hitzaldirekin hartu zuen parte:
  1.- “Proiektu esperientzia eta sustapen publikoko alturako 361 etxebizitza egitea, Passivhaus estandar hauei erantzunez: Ia Energiarik gabekoa: Eraikuntza analisia eta aukerak”, eta
  2.- “Erabileraren emaitzak eta eragiketak Salburuako (Vitoria-Gasteiz) 171 etxebizitza sozialetan. Energia-eraginkortasuneko eta energia berriztagarria baliatzeko irizpideen arabera diseinatu dira”.
- VISESAren proiektu obrak antolatzea, ezagutaraztea eta sektoreko hainbat profesionalek obra burutzapenaren garapenari bisitak egiteko eskaerei erantzuna ematea: BOLUETAN (Passivhaus energia-eraginkortasuneko estandarra beteta diseinatua) eta HONDARRIBIAN (energia-eraginkortasun handiko zurgintzako sistema industrializatuen –ia energia kontsumorik gabeko eraikina- bidez diseinatua.
- Artikulu hauek argitaratzea:
  1.- “Sustatzailearen erantzukizuna eta lidergoa segurtasunean eta osasunean”. Arabako erakundeen 50 jardun onak. Arabako Foru Aldundia eta San Prudentzio 2017 Fundazioa.
  2.- “VISESA: Sustatzailearen lidergo prebentiboa Eraikuntzaren sektorean”. Laneko Osasuneko Prestakuntza, 155 zk., 2017ko urrikoa. Borrmart, S.A. Argitaletxea.

Iturria: VISESA

2.2. VISESARI BURUZKO DATU OROKORRAK

F. taula. VISESAri buruzko oinarrizko datuak.

Sozietatearen izena:	**EUSKADIKO ETXEBIZITZA ETA LURRA, E.A. - VISESA**		
Forma juridikoa:	Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari atxikitako sozietate publikoa		
Produktu/zerbitzu nagusia:	***Azterlanak egitea; lurrak erostea, kudeatzea eta urbanizatzea.*** ***Babes publikoko etxebizitza sustatzea eta etxebizitzak birgaitzea.*** ***Elementu libreak merkaturatzea (lokalak, garajeak eta trastelekuak).*** ***Hirigintzako eta antolaketako laguntza teknikoa.*** ***Bere sustapenetan energia-eraginkortasuna mantentzeko eta kontrolatzeko laguntza teknikoa.***		
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, visesa@visesa.eus posta-elektronikoan Prozesu, Kanpo komunikazio 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:

G. taula. VISESAko Administrazio Kontseilua.

Presidentea:	**Iñaki Arriola López** jauna, Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitzako sailburua.
Presidenteordea:	**Pedro Javier Jauregui Fernández** jauna, Etxebizitzako sailburuordea.
Kideak:	**Paloma Usatorre Mingo** andrea, Zerbitzu zuzendaria. **Mario José Yoldi Domínguez** jauna, Etxebizitzako Plangintzaren eta Prozesu Eragileen zuzendaria. **Pablo García Astrain** jauna, Etxebizitza eta Arkitekturaren zuzendaria. **Hernando Lacalle Edeso** jauna, Aurrekontuen zuzendaria. **Pedro Martinez de Alegría Pinedo** jauna, KARTERA 1, S.M. **Fernando Irigoyen Zuazola** jauna, KUTXABANK, S.A. **Oscar Eguskiza Sierrasesumaga** jauna, LABORAL KUTXA, KREDITU-SOZIETATE KOOPERATIBOA
Idazkaria:	**Alberto Arzamendi Ceciaga** jauna, VISESAko zuzendari juridikoa.

Carlos Quindós Fernández jauna, VISESAko zuzendari nagusia.

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 ordezkatzea.
- 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 arbitrajean, 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 dituenez, 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 presidenteak 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 Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza 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.

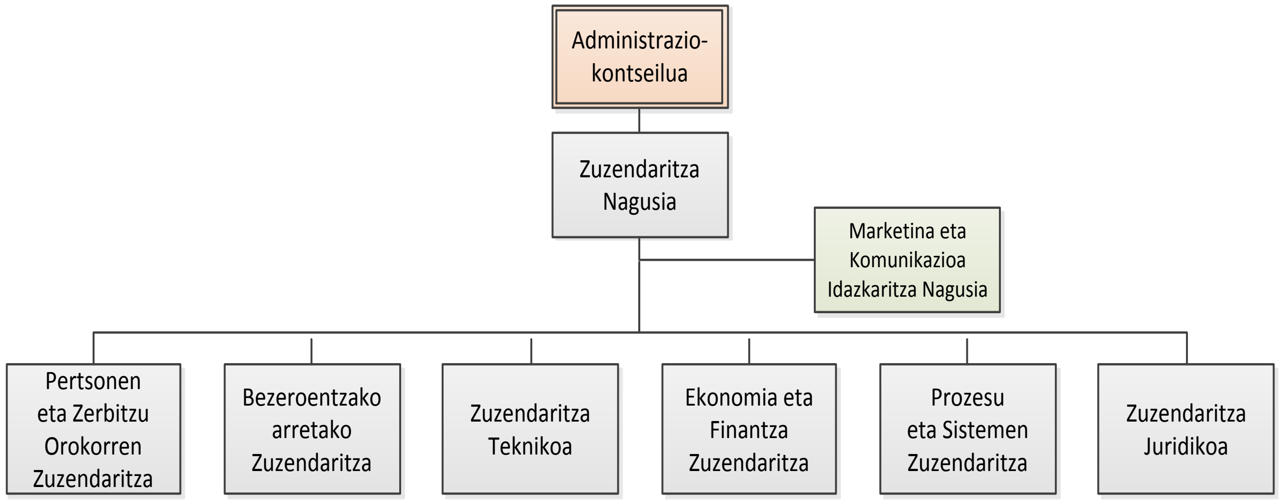
Hona hemen Zuzendaritza Lantaldean jorratutako zenbait gai:

- 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 desagerpena; 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, finantziazioak, lizitazioak, hornitzaileekin desadostasunak edo obraren betearazpenekoak, salmenten prozesua, bezeroekiko harremanak, saldu osteko zerbitzua...); pertsonak (hautaketa-prozesuak...); prozesuak eta sistemak (prozedurak, kudeaketa-taldeen sorrera...); partaidetzapeko edo Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Saileko enpresekiko harremanak nahiz koordinazioa; eta Zuzendaritza Nagusiaren ustez garrantzitsua den beste edozein gai.

2017ko abenduaren 31n, 77 lagunek osatzen dute VISESAko giza taldea (kontratu mugagabearekiko 70 pertsona eta denborazko aldi baterako 7 pertsona), 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 egituran. 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 harremanetan egoteko eta erabakitzeko modua ere.

GURE XEDEA

Alokairurako eta hirien birgaikuntzarako edota berrikutzarako babesturiko etxebizitza publikoa sustatzeko produktuak/zerbitzuak eskaintzea, Etxebizitzaren Plan Zuzendarian etxebizitzaren aldetik dauden beharrak betetzeko, Eusko Jaurlaritzaren Etxebizitza Sailarekin eta EAEko beste eragile publiko eta pribatu batzuekin koordinatuta, betiere iraunkortasun, energia-eraginkortasun eta irisgarritasun irizpideekin jardunda.

GURE IKUSPEGIA

EAEko funtsezko eragilea izatea etxebizitzaren eta hirien birgaikuntzaren eta berrikuntzaren politika publikoa garatzeko, Etxebizitzaren Plan Zuzendaritza garatzeko lagungarria izanik. Horretarako, haren zerbitzu publikoa jasotzen duten taldeek etxebizitzaren aldetik dituzten beharretara egokituriko produktuen eta zerbitzuen zorroa du, betiere eredu iraunkorrean oinarrituta.

GURE BALIOAK

- Gardentasuna, herritarren parte-hartzea eta ebaluazioa.
- Eraginkortasuna eta etengabeko hobekuntza.
- Begirunea eta tolerantzia.
- Erakundeen arteko eta gizarte eta ekonomia eragileekiko lankidetza.
- Iraunkortasuna.
- Berrikuntza.
- Etxebizitza parkea mantentzeko kontzientzia eta kultura.
- Erraztasunak ematea eta komunikazioa.
- Irisgarritasun unibertsala.
- Zerbitzu publikoa.
- Gizarte eta ekonomia eragina.

Horrez gain, **ikus daitezkeen jokabideak** erabiliz gauzatu nahi dugu hori guztia. Hauexek dira:

- Laguntza.
- Lankidetza.
- Bezeroaren ikuspegia.
- Ilusioa.
- Konfiantza.
- Zorroztasuna eta ordena.

2.5. VISESA ZENBAKITAN

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

1. taula. VISESA zenbakitan.

Sozietatearen ikuspegia	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Indarreko etxebizitzak (kop.)	3.980	3.189	2.904	3.509	2.260	*-35,6*
Eraikitzen ari diren etxebizitzak (kop.)	1.108	780	728	978	829	*-15,2*
Sinatutako salerosketa-kontratudun etxebizitzak (kop.)	576	692	406	254	467	*83,9*
Urtean indarrean dagoen AROCen kontratua duten etxebizitzak (kop.)	72	195	295	345	340	*-1,4*
Erosteko aukera eskaintzen duen alokairu-kontratu etxebizitzak (kop.)	441	387	422	452	270	*-40,3*
Ikuspegi finantzarioa	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	***Ald. %***
Sustapenak saltzeagatiko diru-sarrerak (milaka €)	44.208,3	44.691,1	48.598,1	53.178,5	31.794,5	*-40,2*
Ekitaldiko emaitza - BDI (€)	221.672	118.295	2.658.268	1.406.143	1.026.351	*-27,0*
Marjina gordinaren araberako errentagarritasuna (%)	%13,1	%22,9	%25,1	%28,9	%29,8	*2,9*
Funts propioen errentagarritasuna (%)	%0,33	%0,18	%3,93	%2,00	%1,39	*-30,5*
Bezeroen ikuspegia	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	***Ald. %***
Bezeroen gogobetetasun-indize orokorra inkestako atributuen arabera haztatutakoa (E 0:100)	65,1	69,6	61,9	58,0	63,7	*9,8*
Eskrituratu ondoren lehenengo urtean jasotako eta VISESAk onartutako gorabehera teknikoen batez besteko kopurua (kop.)	3	1,8	4,3	4,7	9,2	*94,7*
Barruko prozesuen ikuspegia	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	***Ald. %***
Salmentarako sustapenetan berandu esleitutako etxebizitzak (%)	%100	%0	%0	%39	%30	*-23,1*
Estandarraren gaineko %40tik gorako aurrezki energetikoaz urteko sailkatutako etxebizitzak - A edo B sailkapena (%)	%51	%68	%100	%81	Ez dago	-
Pertsonen ikuspegia	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	***Ald. %***
Langile-taldeko pertsonak urtean (kop.)	59	61	72	70	77	*10,0*
Emakumeak plantillan (%)	%61,0	%62,3	%61,1	%64,3	%61,0	*-5,1*

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 2018-2020ko Plan Estrategikoan zehaztutako ardatz zein helburu estrategiko eta eragileetan ere.

Enpresaren funtsa (eginkizuna) eta estrategia bideratzeko modua (ikuspegia) zehazteko, VISESAn dauden interes-taldeak identifikatu beharra dago, baita haien igurikapenak eta beharrak sistematikoki ezagutu ere.

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.

Hona hemen **identifikaturiko interes-taldeak**:

- **Akziodunak:**
  - Eusko Jaurlaritza (Etxebizitza, Ogasun Saila eta beste batzuk).
  - Finantza-erakundeak.
- **Bezeroak:**
  - Babes publikoko etxebizitzen eta birgaikuntzako etxebizitzen amaierako erabiltzaileak.
  - Etxebizitza Sailburordetzari atxikitako sozietateak: ALOKABIDE.
  - Gure energia-zerbitzuak jasotzen dituzten erkidegoak.
  - Elementu libreak egiaztatzen dituztenak.
- **Hornitzaileak:**
  - Lurren hornitzaileak.
  - Obren, zerbitzuen eta horniduren hornitzaileak.
- **Aliatuak:**
  - Enpresak, erakundeak eta zentro kolaboratzaileak.
  - Partaide deneko elkarteak.
- **EAEko sektore publikoa eta beste erakunde batzuk:**
  - Etxebizitzako Euskal Zerbitzua (Etxebide), Erosketa eta Hornidura Zerbitzua, Ekonomia Kontrolatzeko Bulegoa, Artxibo Orokorra, Funtzio Publikoa, Kontuen Euskal Auzitegia eta beste administrazio eta erakunde sektorial batzuk (URA, IHOBE,…).
- **Herri erakundeak:**
  - Aldundiak eta udalak.
- **Lanbide Elkargoak eta eraikuntzarako sektoreko elkarteak.**

- **Gizartea oro har:**
  - Herritarrak
  - Ararteko, Emakunde, AECC, GKEak,…
- **Hedabideak** (prentsa, sareak, weba, agentziak...).
- **VISESAko kideak.**

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 gutxienekoa denez, badago maiztasun handiagoaz egiterik.

H. taula. Komunikazio-bideak.

Interes-taldeak	Komunikazio-bideak
Akziodunak:	Batzar Nagusiak eta hiruhilekoetako administrazio kontseiluak; aldizkako bilerak Etxebizitza saileko, EJko beste sail batzuetako edo finantza-erakundeetako eta VISESAko arduradunen artean; Aldizkako txostenak eta hiruhilekotako reporting-a; ohiko harremanak.
VISESAko kideak:	Asteko Zuzendaritza Batzordea; hileko Berezi-Bilerak arduradunen eta kolaboratzaileen artean; jardunaldi/bilera orokorrak plantilla osoarekin; Intranet korporatiboa; Enpresa Batzordea eta hiruhilekoetako Segurtasun eta Osasun Batzordea; hiruhilekoetako Berdintasun Batzordea; hiruhilekoetako Euskara Batzordea; ohiko harremanak; prozesu edo proiektu bilerak edo bilera espezifikoak VISESAko kideen artean; bi urtean behingo gogobetetasun-inkestak; ohiko harremanak.
Bezeroak:	Zerbitzu karta; urteko gogobetetasun-inkestak; Focus-Group; Pisu pilotuak sustapenetan; web orria; bezeroari laguntzeko bulegoak (presentziazkoak); Call-Center; salmenta osteko arreta zerbitzua; Telefonoa, faxa eta e-posta bezeroaren arretan; gizartea entzutea; erreklamazio eta kexa zerbitzua; Kudeaketa memoriak; Ingurumen-Adierazpenak; eta GRI-memoriak.
Hornitzaileak:	Aldizkako zerbitzu edota produktu bilerak; web orria; kontratugilearen profila; arloko azokak; gogobetetasun-elkarrizketak.
Aliatuak:	Web orria; arloko azokak; irakasleekin eta hizlariekin parte hartzea; proiektu partekatuetan parte hartzea; gizarte ekitaldietan eta foroetan parte hartzea; jardunaldiak antolatzea (Kalitatearen Europako astea).

Interes-taldeak	Komunikazio-bideak
EAEko sektore publikoa eta bestelako erakundeak:	Eusko Jaurlaritzako sailen eta beste erakunde batzuen nahiz VISESAko arduradunen arteko bilerak; informazioa trukatzea eta adierazleak aurkeztea; koordinazio-bilerak; bilera bereziak; ohiko kontaktuak; gardentasunaren ataria; web orria; txostenak argitaratzea (urteko kontuak, urteko kudeaketa, bi urtez behingo iraunkortasuna…).
Herri erakundeak:	Bilerak erakundeetako arduradunen (udalak eta aldundiak) eta VISESAko arduradunen artean; informazio-trukea; koordinazio bilerak; bilera espezifikoak; ohiko harremanak.
Gizartea oro har:	Gardentasun-ataria; web orria; memorien argitalpena (urteko kontuak, urteko kudeaketa, bi urteko iraunkortasuna,…); gizarte ekitaldietan eta foroetan parte hartzea; jardunaldiak antolatzea (Kalitatearen Europako astea); bilerak hainbat elkarte eta talderekin (Zaramagako, Koroazio eta abarreko auzo-elkarteak,…); Europako elkarteetan eta proiektuetan parte hartzea; bezeroari laguntzeko bulegoak; obra kartelak; bilera espezifikoak; posta, telefonoa; prentsa; irratia.
Eraikuntzaren sektoreko lanbide elkargoak eta elkarteak:	Gizarte ekitaldietan eta foroetan parte hartzea; lanaldiak antolatzea; bilerak elkarteekin eta ikastetxeekin; elkarteetan kide gisa parte hartzea; kolaborazio proiektuetan parte hartzea; hitzarmen-esparruak sinatzea; bilera espezifikoak.
Hedabideak:	Elkarrizketak; prentsa-oharrak; komunikazioak sareetan; bilera espezifikoak.

Iturria: VISESA

3.2. GOBERNU ONA ETA GARDENTASUNA

3.2.1. Gobernu arduratsua

2009tik hona, Eusko Jaurlaritzaren “Euskal Autonomia Erkidegoko Sektore Publikoko Entitateen, Sozietateen eta Fundazioen gobernu arduratsurako gida” lantzen dihardu, Kontrol Ekonomikoko Bulegoak (KEB) buru izanda. Hainbat gai planteatzen dira bertan, erakundeak ekonomiaren, ingurumenaren eta gizartearen aldetik duen kudeaketa eraginkortasunez burutzeko, betiere Lankidetzarako eta Ekonomiaren Garapenerako Erakundeak (LEGE) ezarritako gardentasun printzipioak eta gobernu ona betez.

Gida honetan, erakundea ekonomiaren, ingurumenaren eta gizartearen aldetik eraginkortasunez ikuskatzeko ezarri beharreko neurriak biltzen dituzten zenbait atal bildu dira. Erakundearen tamainaren eta sektorearen arabera, eremuen aplikazio-mailak daude, “Ekonomia, Lankidetza eta Garapenerako Antolakundeak” (ELGA) ezarritako gardentasun eta gobernu onaren printzipioak betetzeko garatu beharrekoak. VISESA erakunde ertaintzat jotzen da, eta oinarrizko mailako nahiz maila aurreratuko eremuak aplikatzen dira.

Modu osagarrian, VISESAn garrantzitsuak iruditzen zaizkigun hainbat alderdi betetzen ditugu, Gobernu Arduratsurako Gidan nahitaez aplikagarriak ez izan arren: prozesu-kateekin antolaketan trazagarritasun-sistema, ingurumen-kalitateari buruzko kanpoko auditoria edo genero-berdintasunaren aldeko ekintzak eta programak garatzea.

Hiru hilean behin, ezarri beharreko politiken eta neurrien aplikazioan izandako aurrerapen-mailaren jarraipena egiten dugu, eta betetze-mailari buruzko frogak ematen dizkiogu Eusko Jaurlaritzako Kontrol Ekonomikoko Bulegoari (KEB), erakundearen betetze-maila orokorra ebalua dezan.

2013ko azaroan, kanpoko auditoria egin genuen enpresa aholku-emaile independente baten bitartez (OCEk proposatua), Gobernu Arduratsuaren Gidak VISESAn duen betetze-maila egiaztatzeko asmoz. Auditoriaren ondoren, Eusko Jaurlaritzako Kontrol Ekonomikoko Bulegoak (KEB) txostena eman zuen. Horren arabera, VISESAren ezarpen-maila %62,65 da arlo horretan, EAEko beste erakundeen batez besteko ezarpen-maila baino handiagoa (%58,66 da).

2014-2015 aldian, eta auditoriaren ondorioz, ekintza plana landu genuen, ildo horretan aurrera egiteko antzemandako ekintzak sartuta eta lehenetsita. Hartara, gida honetako eremuak gure kudeaketa sistema integratuan txertatu genituen ezarpen plan baten bidez. Plan horretan, ezarri beharreko neurrien zerrenda eman zen, prozesuak eta arduradunak barne. Ekintzak horiek sarrera gisa erabiltzen dira urteko kudeaketa planak hobetzeko proiektuak identifikatzeko.

2016an, autoebaluazioa burutu zen, eta betetze-mailan %74ko aurrerapena zenbatetsi zen Gobernu Arduratsuan. Beraz, berretsi egin da VISESAk arlo horretan aurrera egiten jarraitzeko duen konpromisoa.

2017an, autoebaluazioaren ondoriozko ekintza plana landu da, eta quick-hit-ak eta giden %100eko betetze-maila lortzeko beharrezkoak diren beste ekintza eta hobekuntza proiektu batzuk identifikatu dira. Horren ondorioz, gobernu korporatiboko sistema dokumentatua sortu dugu (Kode etikoa, Kontseilariaren Estatutua eta Administrazio Kontseiluaren Erregelamendua).

Kanpoko bigarren auditoria egin bitartean, arlo horretan aurrerapen berria izango dela uste dugu.

3.2.2. Arriskuen kudeaketa eta barruko kontrola

Eusko Jaurlaritzak VISESAko arriskuen kudeaketa eta barruko kontrola egiteko funtzioa ezartzeko agindua eman ondoren, VISESAk 2011n "Barruko Kontroleko Funtzioa Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoko erakundeetan, sozietateetan eta fundazioetan ezartzeko eta garatzeko gidaliburua"abiarazi zuen, eta arriskuen kudeaketa eta barruko kontrola egiteko sistema bat jarri zen martxan.

Sistema hori VISESAko Zuzendaritza Batzordean onetsitako prozesuan bildu da, eta funtsezko **4 fase** ditu:

1. Arriskuen Katalogoko arrisku nagusiak antzematea: **Arriskuen Mapa**.
2. Antzemandako arrisku bakoitzeko, prozesuarekin eta arduradunarekin lotutako **Arriskuaren Fitxa** egitea, zer kontrol egiten diren eta arriskua gutxitzeko zein egin beharko liratekeen aztertzeko.
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.

Hiru hilean behin, bi gida horien ezarpen-maila jakinarazten dio VISESAk OCEri.

2013ko kanpoko auditoriaren arabera, VISESAren betetze-maila %62.25 da Kontrol Eskuliburuan. Gainerako erakundeek, berriz, %60,48 betetze-maila dute. Auditoriaren ondoren, hobetu beharrekoak eta betetze-mailan aurrera egiteko ekintza plana identifikatu ziren.

2014an eta 2015ean, auditorian antzemandako hobekuntza-arloen arabera doitu genuen sistema eta, beraz, balorazio positiboa egiten dugu barruko kontrolerako eta arriskuen kudeaketarako ezarpenaren gaineko aurrerapenaz.

2016an, barne-auditoria egin genuen. Alde batetik barruko sistema ebaluatu genuen, eta frogatu genuenez, arriskuak kontrolatzeko prozedura %100ean betetzen da. Aldi horretan identifikaturiko arriskuen gaineko kontrola gutxienez %90ekoa da. Bestalde, gure kokapena ebaluatu genuen, eta %77,5eko aurrerapena zenbatetsi genuen betetze-mailan barruko kontroleko bidean. Beraz, berretsi egiten da VISESAk arlo horietan aurrera egiten jarraitzeko duen konpromisoa.

2017an, autoebaluazioaren ondoriozko ekintza plana landu da, eta quick-hit-ak eta giden %100eko betetze-maila lortzeko beharrezkoak diren beste ekintza eta hobekuntza proiektu batzuk identifikatu dira.

Horrez gain, arriskuak kontrolatzeko sistema ISO9001:2015 eta ISO14001:2015 arau berriaren betekizunetara egokitu dugu eta, beraz, hurrengo 2018-2020 aldirako bi urteko planak ere beteko ditu beharkizun horiek.

3.2.3. Kapitalak zuritzeari aurrea hartzea

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

- Barne Kontrol eta Komunikazioko Organoaren (BKKO) sorketa.
- BKKOren antolaketa eta funtzionamenduari buruzko araudia.
- “Kontrol eta Komunikazioko Barne Prozedurei buruzko Eskuliburua”, kapitalak zuritzearekin zerikusia daukaten eragiketak ezagutzeko, saihesteko eta ekiditeko.
- Bezeroak onartzeko politika.

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

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 kanpoko adituaren 2016ko ekitaldiari dagokion urteko txostena aztertu eta baliozkotu zuen 2017ko martxoaren 29an eginiko bilkuran, eta 2016ko Jarduketa Plan onetsi zuen, 2017ko ekitaldian abiarazi dena.

3.2.4. Delituen prebentzioa

Administrazio Kontseiluak, 2016ko martxoaren 22an, hauxe erabaki zuen: “Zuzendaritza Nagusiari eskatzea indarreko legeria penalean galdaturiko prebentzio eta kontrol programa egokiak lehenbailehen egin ditzala”.

Agindu hori betetzeko, PWC enpresaren laguntza kontratatu zen 2016ko maiatzean Delituen Prebentziorako Eredua egiteko. 2016ko abenduan, dokumentu bat eman zitzaion VISESAri, Diagnostikoa (arrisku-matrizea eta kontrol-matrizea) eta proposaturiko Ekintza Plana zekartzana.

2017ko ekitaldian, proposaturiko ekintzen zati bat abiarazi da, eta 2018ko lehen sei hilekoan bukatzea aurreikusten da.

3.2.5. Gardentasun Ataria

Gardentasun Atariaren bidez (www.visesa.euskadi.eus/gardetasun-ataria/), VISESAk beste urrats bat eman du herritarren zerbitzura jarduteko konpromisoan: alde batetik, balio publikoa sortuz, eta, bestetik, gardentasun-kulturako eredu bati jarraituz bere eginkizunak gauzatzeko eta erabakiak hartzeko baliabide publikoak erabiltzean.

VISESAK Q-epea gardentasun-taldean (Kudeaketa Aurreraturako Euskal Entitate Publikoak) hartzen du parte. Publizitate aktiboaren ebaluazio eredu tipoa definitzeko, mantentzeko eta hobetzeko ardura du. 2017ko maiatzean, Q-epea osatzen dugun entitatean aplikazio araudien betetze-maila neurtu da. VISESAk %87,27ko betetze-maila izan du, hots, batez besteko orokorraren gainetik (%71.70).

Bestalde, 2017ko azaroan, Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Saileko sektore publikoko entitateen gardentasunaren gaineko betebeharren betetze-maila baloratzeko taula osatu zen, eta ebaluaturiko 23 gardentasun baldintzak erabat bete ziren.

Kanpoko balorazio horiek indartu egiten dute gure uste sendoa: jarduerari eta jardun onari buruzko informazio garrantzitsua aldian-aldian eta eguneratuta argitaratzeak (publizitate aktiboa) eta herritarren eskura egoteak haien informazio-eskaerei erantzuna emateko (informazio publikoa eskuratzeko eskubiderako eskaerak) zabaldu eta indartu egiten dutela herritarrek VISESAn duten konfiantza eta, gainera, lagungarria izango da herritarrek euren eremuko gai publikoetan erantzukizunez parte hartzeko kultura sortzeko.

3.2.6. Dokumentuen kudeaketa

Dokumentuak kudeatzeko eredua sortzeko eta ezartzeko lanean ari gara, era guztietako dokumentu guztiak bilduko dituena haien bizi-ziklo osoan. Hartara, dokumentuen erabilgarritasuna, eskuragarritasuna, osotasuna, trazabilitatea, isilekotasuna, artapena eta iraunkortasuna bermatuko dira, xede hauek izanik:

- Administrazio-eraginkortasuna hobetzea, bilaketa-denborak, bereizi gabeko biltegiratzeak eta dokumentuen bikoiztasuna saihestuz.
- Dokumentuen segurtasuna kudeatzea atzipenen kontrolaren eta dokumentazioen trazabilitatearen bidez.
- Iraunkortasuna bultzatzea, bai biltze fisikoaren edota digitalaren bidez, bai baliabideen erabileran, betiere paperezko euskarriko dokumentuen ordez dokumentu elektronikoak jartzea sustatuz.

- Dokumentuetan bildutako datuen isilekotasuna bermatzea.

Dokumentuak kudeatzeko eredu horretan, honako hauek ezarritako beharkizunak betetzen dira: Eusko Jaurlaritzako artxiboen antolamenduari buruzko araudian, EAEko sektore publikoko dokumentu elektronikoak kudeatzeko politikan eta datuak babesteko Europako Erregelamenduan, besteak beste.

Eredu horretan, dokumentuen zentzuzko kudeaketa egiteko konpromisoa hitzartzen du VISESAk, dokumentuak biltzeko gaitasuna eta sartzeko bizkortasuna bermatuko duen iraunkortasun printzipioa oinarri hartuta. Horretarako, aldaketarik gabe artxibatuko da VISESAren dokumentazio osoa, dokumentuak kudeatzeko ezarritako ildoei jarraituz. Hori dela-eta, sailkapen-taulan halakotzat hartutako dokumentazioa baizik ez da artxibatuko, eta artxiboaren araudian dokumentuak gordetzeko eta desegiteko arauak beteko dira.

Hortaz, VIESESAk, azken bi urtean, zenbait ekintza burutu ditu, eta horien artean, hauexek nabarmentzen dira:

- Hainbat mailatako arauak garatzea, politikak, gidaliburuak eta prozedurak barne direla.
- Dokumentuak kudeatzeko taldea sortzea eta koordinatzea: horri esker bideratzen dira dokumentuak kudeatzearen arloko beharrak eta jarraibideak, aldizkako bilerak eginez.
- VISESAren dokumentuen sailkapena eguneratzea Eusko Jaurlaritzaren jarraibideekin bat etorrita eta COVASADek berrikusitako dokumentazioaren sailkapen-taulan biltzea.
- Hirugarren empresa batean gordeta zeuden VISESAren dokumentazioa eta backup zintak berreskuratzea eta ondoren tratatzea eta artxibo eta bulego egokietara bidaltzea bertan gordetzeko.
- Guneak berriz banatzea, bitarteko artxiboko dokumentazioa tratatzea eta artxiboa kudeatzeko sistema eta prozedura ezartzea.
- Dokumentuak arloen eta artxiboko maila desberdinen artean transferitzeko modua kudeatzea, VISESAtik ALOKABIDEra eta Euskadiko Artxiboen Gordailura.
- Artxiboko maila desberdinetan edo Euskadiko Artxiboaren Gordailuak artxibaturiko dokumentazio maileguen eskabidea, erregistroa eta itzulketa kudeatzea.
- Bi dokumentazio serieren digitalizazioa eta tratamendu dokumentala; gai juridikoak eta salmenta ostekoa. Lehenengoak zein dokumentutako proiektuak tratatzeko eta kudeatzeko serie batekoak.
- VISESAko dokumentuen kudeaketa digitalerako ereduak sortzea eta Euskadiko herri administrazioko dokumentuak kudeatzeko sistemarekin uztartzea.
- Fitxategi informatikoak artxibatzen diren VISESAren sareko unitatea garbitzea, txukuntzea eta zaintzea.
- Dokumentuen sarrera eta irteera erregistroa martxan jartzeko tresna sortzea, ezartzea eta kudeatzea, Eusko Jaurlaritzako dokumentuak kudeatzen duenarekin koordinatuta betiere.
- Aldian-aldian erakundeko pertsona guztientzat emandako prestakuntza-saioak, arlo horretako aurrerapen guztiak hobetze aldera.

Azken finean, etengabeko lana egiten ari da erakundeko dokumentuak kudeatzearen inguruan. Hala islatzen da jarraipenean, kontrolean eta artxiboan eta, beraz, erakundera iristen den eta bertan sortzen den dokumentazio osoaren berri dago. Hartara, baliabideak eta kudeaketa iraunkorra hobetzen ari dira.

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 2018-2020ko Plan Estrategikoan txertatzen dira, eta 5 ardatz estrategikoren bidez elkartu eta hedatu egiten dira, Etxebizitza Sailburuordetzako Plan Gidariaren arabera.

I. taula. 2018-2020ko Etxebizitza Plan Zuzendariaren jarduketak. VISESAk bere jarduera garatzen duen markoa.

ARD	**1. Alokairuko etxebizitza parkea bultzatzea.**
H.E.	1.1. Alokairuko etxebizitza berrien sustapena bultzatzea.
J.	1.1.2. VISESAren sustapena alokairuko erregimenera bideratzea.
	1.1.3. BOEen tokian tokiko ekoizpena ondoren saltzeko.
	1.1.4. Udalei laguntzea alokairuko erregimeneko sustapena bultzatzeko.
	1.1.5. Ekimen pribatua alokairuko erregimeneko sustapenera erakartzen saiatzea.
	1.1.6. Gizarte erakundeekin eta hirugarren sektoreko erakundeekin elkarlana egitea etxebizitzako programa sozialetan.
	1.1.7. Etxebizitza Publikoa Sustatzeko Lurraren Arloko Lurralde Planaren (ALP) posibilitateak aztertzea.

ARD	**2. Aurrera egitea babesturiko etxebizitza parkearen kudeaketa eraginkorrean.**
H.E.	2.5. Babesturiko etxebizitza parkearen gizarte eginkizuna bermatzea.
J.	2.5.1. Babesturiko etxebizitza parkea ikuskatzeko prozesuak hobetzea. Ikuskapen plan orokorrak eta espezifikoak egitea.
H.E.	2.6. Programa iragankorra abian jartzea etxebizitza tasatuen stockari irtenbidea emateko eta eginiko inbertsioak berreskuratzeko.
J.	2.6.1. Etxebizitza tasatuak eskuratzeko beharkizunak berrikustea (etxeb. ez izateko behark.).

ARD	**3. Babesturiko etxebizitza esleitzeko prozedurak eta hura eskuratzeko beharkizunak berrikustea eta aldatzea.**
H.E.	3.1. Babes publikoko etxebizitza esleitzeko egungo baremazio sistema aldatzea. Gizarte kohesioa bermatzea kupoen bidez.
J.	3.1.1. Esleipenetan talde desberdinen nahasketa erraztea gizarte kohesioa indartzeko.
	3.1.2. Kupo espezifikoak gordetzea lehentasunezko arreta duten taldeentzat.

H.E.	3.2. Etxebizitzaren beharra berriz definitzea, egoera sozioekonomiko berrietara egokituta.
J.	3.2.1. Babesturiko etxebizitza motak eskuratzeko gutxieneko eta gehieneko sarreren mugak berrikustea.
	3.2.2. Jabetzapeko etxebizitza eskasia berrikustea etxebizitza trukeetan (beren etxebizitza babesturiko etxebizitzaren truke lagatzen duten adinekoak, eta beste egoera batzuk)... irisgarritasun arazoak.
	3.2.3. Eskaria ezaugarritzea eta eskaintza dibertsifikatuaren arabera sailkatzea, behar desberdinei erantzuna emateko.
H.E.	3.3. Neurri zehatzak definitzea lehentasunezko arreta duen taldeentzat. Gizarte politiken elkarlana etxeb. politikarekin eta bien arteko uztarketa estrategikoa.
J.	3.3.5. Arreta bereizia adinekoen arazo espezifikoetan. Irisgarritasuna indartzea. Etxebizitza atseginak.

ARD	**4. Eraikinen mantentzea eta birgaitzea sustatzea, egungo parkearen irisgarritasuna eta energia-eraginkortasuna hobetuz.**
H.E.	4.3. Etxebizitza parke publikoa mantentzea eta artatzea bultzatzea.
A.	4.3.4. Babesturiko birgaikuntza obren kalitatea kontrolatzea.

ARD	**5. Aurrera egitea etxebizitzaren berrikuntzan, gazteen eta beste talde batzuen beharretara egokituriko ereduak ezarriz.**
H.E.	5.1. Gazteen emantzipaziora bideraturiko formula eta neurri berriak garatzea, Gaztelagun programaren bidez eta bazterketa arriskuan diren pertsonek etxebizitza eskuratuta.
J.	5.1.2. Erabilera lagata duten kooperatiben sorrera sustatzea: esperientzia pilotua.
H.E.	5.2. Zahartzen diren pertsonei erraztasunak emateko bizitza-guneak sortzera bideraturiko ekimenak sustengatzea. Biztanleriaren zahartze-prozesurako etxebizitza estrategia. Etxebizitza atseginak.
J.	5.2.1. Kolaborazio-etxebizitza (cohousing) ekimenak sustengatzea.
	5.2.2. Irisgarritasun unibertsala bermatzea (birgaikuntza 4. ardatzean ere bai).
H.E.	5.3. Sektoreko eragileen arteko lankidetza erraztea, etxebizitzaren arloko programa eta neurri berritzaileak sustatzeko.
J.	5.3.2. Eragileen arteko lankidetza, esperientziak eta jakintza partekatzeko eta beste toki batzuetara zabaltzeko.

ARD	**6. Lankidetza sareak sortzea, arloko politiken kudeaketa eta integrazio hobea errazte aldera.**
H.E.	6.1. Udaletako eta udal sozietateetako etxebizitza sailekiko lankidetza sarea.
J.	6.1.1. Etxebizitzaren arloko udal jarduketarako esparrua izango den gida egitea.
	6.1.2. Jakintza eta esperientzia (alokairuaren kudeaketa, programa arrakastatsuak...) partekatzeko gune komuna ezartzea.

H.E.	6.3. Eusko Jaurlaritzak hirugarren sektorearekin duen lankidetza indartzea.
J.	6.3.1. Azpiegitura sozialak sustatzeko plana abiaraztea. 6.4. Lur batzordea indartzea, etxebizitzaren eta VISESAren arteko ekintza koordinatua ahalbidetzeko.
H.E.	6.4.1. Etxebizitza Sailaren eta VISESAren arteko ekintza koordinatua, lurrak erakartzeko bakoitzaren helburuak lortze aldera.
J.	6.5. Birgaikuntzako eragileekiko lankidetza-sarea.
H.E.	6.5.1. Birgaikuntza Batzordea sortzea.
J.	6.5.2. Prozesuko ekonomiarako eta koherentziarako neurriak hartzea birgaikuntzako eragileen artean. 6.4. Lur batzordea indartzea, Etxebizitza Sailaren eta VISESAren arteko ekintza koordinatua ahalbidetzeko.

H.E. Helburu estrategikoa A.- Jarduketa.
Iturria: Etxebizitzako Behatokia. Etxebizitza Plan Zuzendaria – 2018-2020ko EPZ

Gogoeta estrategikoko prozesua egin ondoren, VISESAren **esparru estrategiko berria** proposatzen da **2018-2020 aldirako**. Esparru horren egitura estrategikoak **5 ardatz eta 23 helburu estrategiko** ditu. Urteko proiektuen eta adierazleen bidez neurtu daiteke estrategia. Izan ere, adierazle horiek jarraipenerako eta neurketarako aginte-taula osatzen dute.

J taula. VISESAren ardatz estrategikoak eta helburu operatiboak hedatzea.

ARD	HELBURU ESTRATEGIKOAK
1. Euskal herritarrek etxebizitzaren aldetik dituzten beharrei erantzuna ematea, Etxebizitza Legea betetzeko EPZn bildutakoaren arabera.	
	1.1. Alokairuko etxebizitza ereduak berriz definitzea 2018-2020ko EPZren oinarrizko etxebizitza mota den aldetik.
	1.2. Herritarren beharretara egokituriko babesturiko etxebizitza publikoa sustatzea, talde bakoitzaren eta lurraldearen ezaugarritzearen arabera eta 2018-2020ko EPZn zehazturikoari jarraituz.
	1.3. Lurra edo hegalkinak erakartzeko lana egitea alokairuko etxebizitza sustatzeko beharrei erantzuna emateko.
	1.4. Energia-eraginkortasunerako eta ingurumen-eragina murrizteko irizpideak txertatzen jarraitzea VISESAren jarduketetan, baita irisgarritasuna sustatzea ere.
	1.5. Finantzabidea erakartzeko eta alokairuko etxebizitzarako balizko inbestitzaileak bilatzeko lana egitea.
2. VISESA Eusko Jaurlaritzak EPZ garatzeko duen tresna den aldetik, hirien birgaikuntzarekin eta berrikuntzarekin loturiko proiektu estrategikoak kudeatzeko.	
	2.1. Hirien birgaikuntzarako eta berrikuntzako proiektu estrategikoetan parte hartzen jarraitzea erakundeetako beste eragile batzuekin koordinatuta.
	2.2. VISESA, hirien birgakuntzako eta berrikuntzako inguruneen bideragarritasunaren eragilea den aldetik, alokairuko babesturiko etxebizitza sustatuz dentsitate berriak dituzten ingurunetan edo erabiltzen ez diren eraikinak birgaituz.
	2.3. Hirigintza kudeaketa.

ARD	HELBURU ESTRATEGIKOAK
3. VISESA sozietate eraginkorra, berritzailea, lehiakorra, finantzen aldetik iraunkorra eta herritarrekin konprometituriko sozietatea den aldetik garatzea.	
	3.1. Alokairuko etxebizitzak eraikitzeko eta ustiatzeko eredu iraunkorra lortzea.
	3.2. VISESA ekonomiaren eta finantzen aldetik iraunkorra izatea bermatzea, neurrizko emaitzak eta denboran iraunkorra izanik.
	3.3. VISESAk Etxebizitza Sailburuordetzarekin duen elkarlana sustatzea, 2018-2020ko EPZ abiarazteko.
	3.4. VISESAk ALOKABIDErekin duen elkarlana sustatzea 2018-2020ko EPZ abiarazteko.
	3.5. Etxebizitza eta Arkitektura Zuzendaritzari laguntzea pixkanaka BIM metodologiara egokitzeko modua bideratzeko eta bultzatzeko.
	3.6. IKT tresnak eta kudeaketa tresnak hobetzea.
	3.7. Araudia betetzeko sistemak garatzea eta abiaraztea (compliance, gobernu ona, iraunkortasuna, berdintasuna, hizkuntza politika, etab.).
4. VISESAk gizarteari egiten dion ekarpena balioestea.	
	4.1. VISESA jendartera hurbiltzea eta bereziki haren zerbitzuak eskatzen dituztenengana.
	4.2. VISESAk gizarte-ekonomiaren eta ingurumenaren aldetik EAEn duen eragina helaraztea. konpromisoa eta erantzukizuna lurraldearekin.
	4.3. VISESAren jardun onak proiektatzea (nazio nahiz nazioarte mailan), euskal herritarrei sektore publiko berritzailearen eta erreferentearen irudia helarazten laguntzeko, 2018-2020ko EPZn azaldutakoaren ildotik.
	4.4. Etxebizitzaren arloko Europako proiektu berritzaileak erakartzea.
5. Pertsona gaituak eta VISESArekin konprometituriko pertsonak garatzea.	
	5.1. Garapen profesionalerako eta pertsonalerako estrategia sortzea, VISESAk arrakastaz egin diezaien aurre 2018-2020ko EPZk dakartzan erronka berriei.
	5.2. Zeharkakotasuna eta elkarlana lantzea erakundean.
	5.3. VISESAko kideek eredu berriarekin duten konfiantza eta motibazioa garatzea.
	5.4. VISESA enpresa osasungarri gisa garatzea.

Iturria: VISESAko 2018-2020ko 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 araberako **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	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Kudeaketa Planaren betearazpena (%)	%75,5	%67,9	%59,4	%67,5	%58,0	*-14,1*
Kudeaketa Planeko hobekuntza-proiektuak (kop.)	44	76	66	81	56	*-30,9*

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 9001 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**, "Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoko erakunde, sozietate eta fundazioen gobernu arduratsurako gida" eskakizunen betearazpenaren adierazgarri. Kontrol Ekonomikoko Eusko Jaurlaritzaren Bulegoak segimendua egiten du.

- **Arriskuen Kudeaketarako eta Barruko Kontrolerako Eredua**, antzemandako arrisku nagusiak eta honako honexekin lotutako faktoreak jorratzeko: estrategia zein plangintza, erakundeko gobernua, eragiketak nahiz azpiegiturak, epeen betearazpena, erabakiak hartzeko informazioaren igorpena, etab. Hori guztia "Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoari dagozkion erakunde, sozietate eta fundazioetan barneko kontrolaren funtzioa ezarri eta garatzeko eskuliburuan" ageri da, eta haren jarraipena Eusko Jaurlaritzaren Kontrol Ekonomikoko Bulegoak egiten du.

- **Kapitalen Zuriketaren Prebentziorako Eredua**, Kapitalen Zuriketaren Prebentzioari buruzko apirilaren 28ko 10/2010 Legearen betearazpenaren adierazgarri. Era berean, terrorismoaren edo delituzko beste jarduera 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 oinarrizko eskubideak babesteko eta bermatzeko.

- **Ingurumena Kudeatzeko Sistema,** EMAS Erregelamenduarekin erregistratua eta ISO 14.001 Arauaren arabera ziurtatua, VISESAn egiten diren jarduerak ingurumenaren aldetik 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.

- **Betetze arauemailea edo "Compliance" eredua,** barrne egituraren eta estrategian, legeetan ezarritako manuak betetzeko, edo bestela VISESA babesteko, erakundearen jardueraren egonkortasuna eta jarraipena arriskuan jar lezaketen egoeren aurrean.

- **Dokumentuen Kudeaketa Fisikorako eta Digitalerako Sistema,** informazio antolatua eta eraginkorra bermatzeko, VISESAren produktibitatea hobetze aldera.

VISESAk aldian aldiko 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 "Barne kontrolerako eskuliburua" 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, DBLOAko VIII. tituluan xedatutakoa eta datuen segurtasunaren arloko prozedurak zein jarraibideak betetzen direla egiaztatzeko.

- Dokumentuak kudeatzeko sistemari buruzko barneko auditoriak (urtekoak), ezarritako sistemaren eraginkortasuna egiaztatzeko.

- Honako hauxe 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

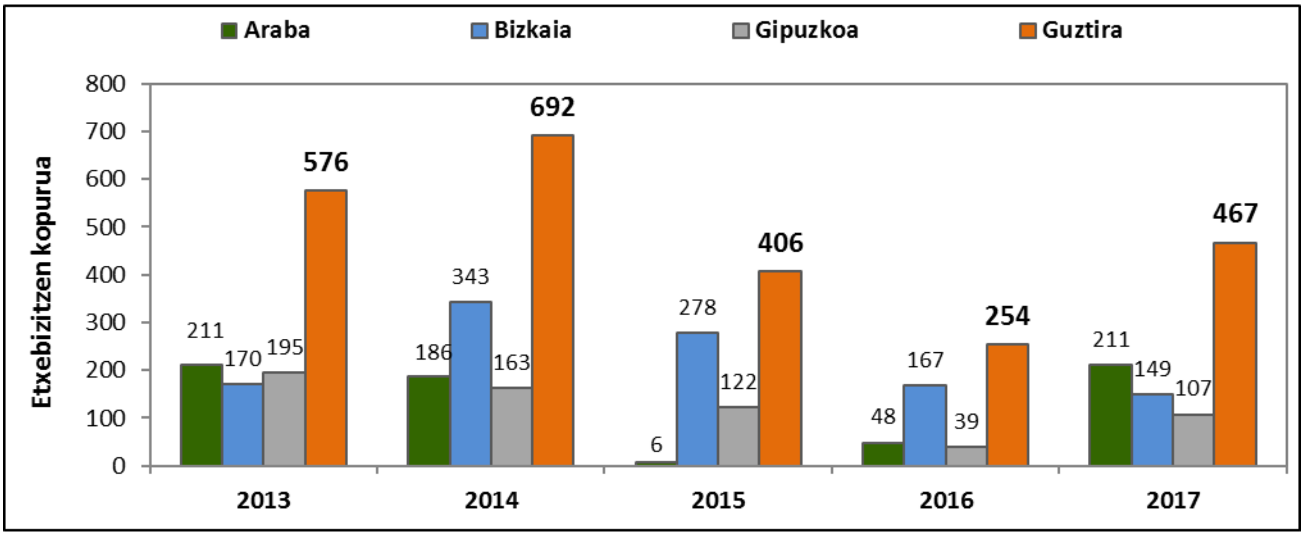
3. taula. Jarduerari buruzko datu orokorrak.

Jarduerari buruzko datu orokorrak (etxe. kop.)	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Hasitako etxebizitza babestuak guztira *	**719**	**499**	**437**	**312**	**760**	***143,6***
▪ Babes ofizialeko etxebizitzak (BOE)	355	499	216	268	439	*63,8*
▪ Etxebizitza sozialak (ES)	121	0	185	14	217	*1.450,0*
▪ Etxebizitza tasatu autonomikoak (ET)	243	0	36	30	104	*246,7*
Amaitutako etxebizitza babestuak guztira *	**258**	**967**	**390**	**330**	**32**	***-90,3***
▪ Babes ofizialeko etxebizitzak (BOE)	165	728	266	330	0	*-100,0*
▪ Etxebizitza sozialak (ES)	80	239	124	0	32	*100,0*
▪ Etxebizitza tasatu autonomikoak (ET)	13	0	0	0	0	*0*
Sinatutako salerosketa-kontratudun etxebizitzak guztira **	**576**	**692**	**406**	**254**	**467**	***83,9***
▪ Babes ofizialeko etxebizitzak (BOE)	202	453	322	205	237	*15,6*
▪ Alokairupeko babes ofizialeko etxebizitzak (ABOE)	165	0	0	37	170	*359,5*
▪ Etxebizitza sozialak (ES)	209	239	84	12	28	*133,3*
▪ Etxebizitza tasatu autonomikoak (ET)	0	0	0	0	32	*100,0*
Urtean erosteko aukera ematen duen indarreko alokairua (AROC) **	**72**	**195**	**295**	**345**	**340**	***-1,4***
Eskrituratutako etxebizitzak guztira **	**441**	**387**	**422**	**452**	**270**	***-40,3***
▪ Babes ofizialeko etxebizitzak (BOE)	66	271	249	396	254	*-35,9*
▪ Alokairupeko babes ofizialeko etxebizitzak (ABOE)	165	0	0	21	16	*-23,8*
▪ Etxebizitza sozialak (ES)	210	116	173	35	0	*-100,0*

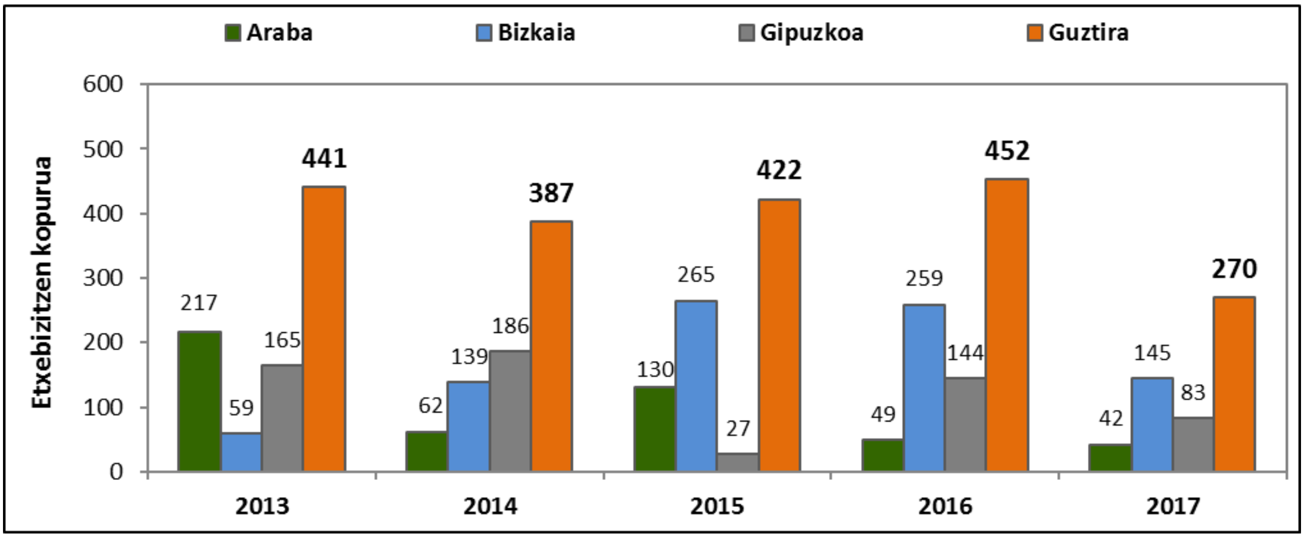
**Iturria: Etxebizitzaren Euskal Behatokia. **Iturria: VISESA*

Urteotan hasitako eta amaitutako etxebizitzei 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-kontratudun etxebizitzak 2013 eta 2017 bitartean, EAEko Lurralde Historikoen arabera.



2. grafikoa. Eskrituratutako etxebizitzak 2013 eta 2017 bitartean, EAEko Lurralde Historikoen arabera.



4.1.2. Jardueraren beste adierazle batzuk

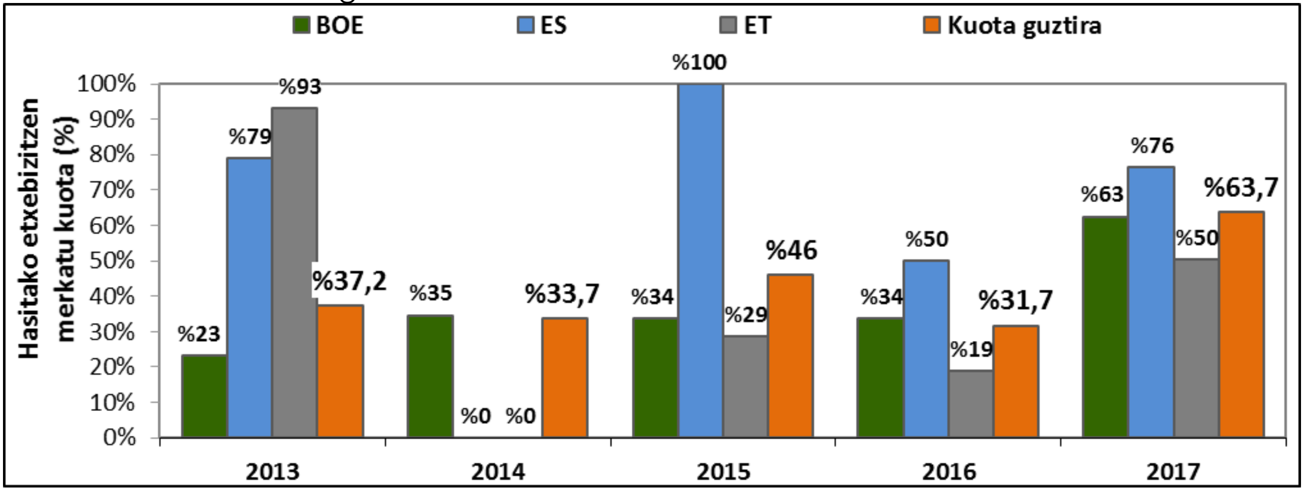
Hasitako babes publikoko etxebizitzen kopurua (BOE+ES+ET) 1.193koa izan da 2017an. Beraz, gure erkidegoan hasitako etxebizitza guztien %63 baino gehiago egin ditu VISESAk.

4. taula. Hasitako etxebizitzen merkatu-kuota.

Hasitakoen merkatu-kuota - %	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
VISESAk hasitako babes publikoko etxebizitzen kuota guztira (BOE+ES+ET)	**%37,2**	**%33,7**	**%46,0**	**%31,7**	**%63,7**	***100,9***
VISESAk hasitako babes publikoko etxebizitzen kuota (BOE)	%23,4	%34,6	%33,8	%33,6	%62,5	*86,0*
VISESAk hasitako etxebizitza sozialen kuota (ES)	%79,1	%0	%100	%50	%76,4	*52,8*
VISESAk hasitako etxebizitza tasatuen kuota (ET)	%93,1	%0	%28,8	%18,9	%50,2	*166,3*

Iturria: Etxebizitzaren Euskal Behatokia

3. grafikoa. Hasitako etxebizitzen merkatu-kuota.



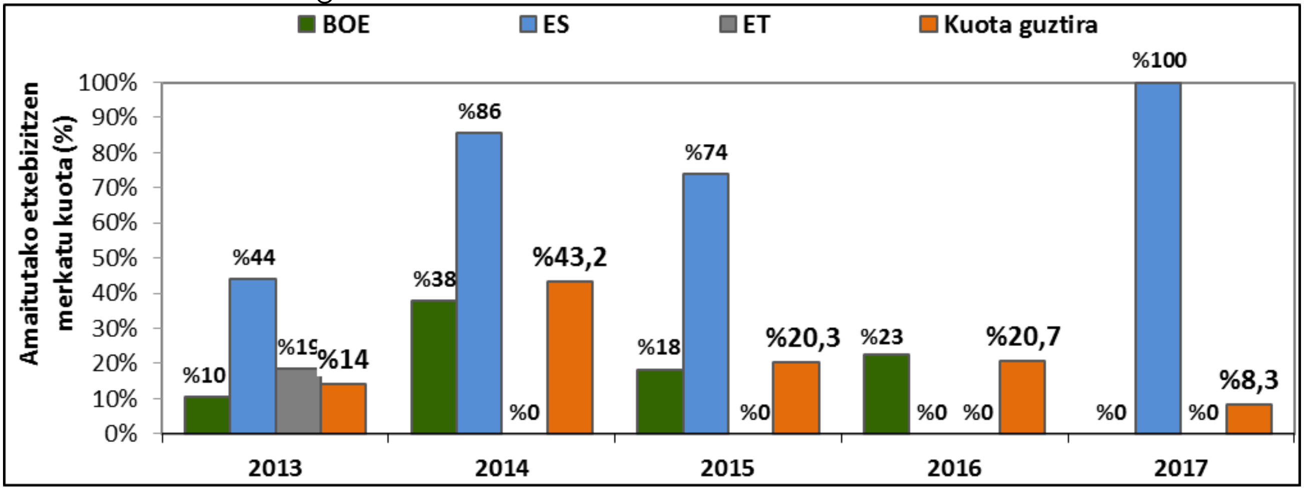
Amaitutako babes publikoko etxebizitzen kopurua 385ekoa izan da 2017an. VISESAk gure erkidegoan amaitutako etxebizitza guztien %8a baino gehiago emanez.

5. taula. Amaitutako etxebizitzen merkatu-kuota.

Amaitutakoen merkatu-kuota - %	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
VISESAk amaitutako babes publikoko etxebizitzen kuota guztira (BOE+ES+ET)	**%14,0**	**%43,2**	**%20,3**	**%20,7**	**%8,3**	***-59,8***
VISESAk amaitutako babes publikoko etxebizitzen kuota (BOE)	%10,4	%37,9	%18,3	%22,5	%0,0	*-100,0*
VISESAk amaitutako etxebizitza sozialen kuota (ES)	%44,0	%85,7	%73,8	%0	%100	*100,0*
VISESAk amaitutako etxebizitza tasatuen kuota (ET)	%18,6	%0	%0	%0	%0	*0,0*

Iturria: Etxebizitzaren Euskal Behatokia

4. grafikoa. Amaitutako etxebizitzen merkatu-kuota.



Berandu esleitutako etxebizitzen 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.

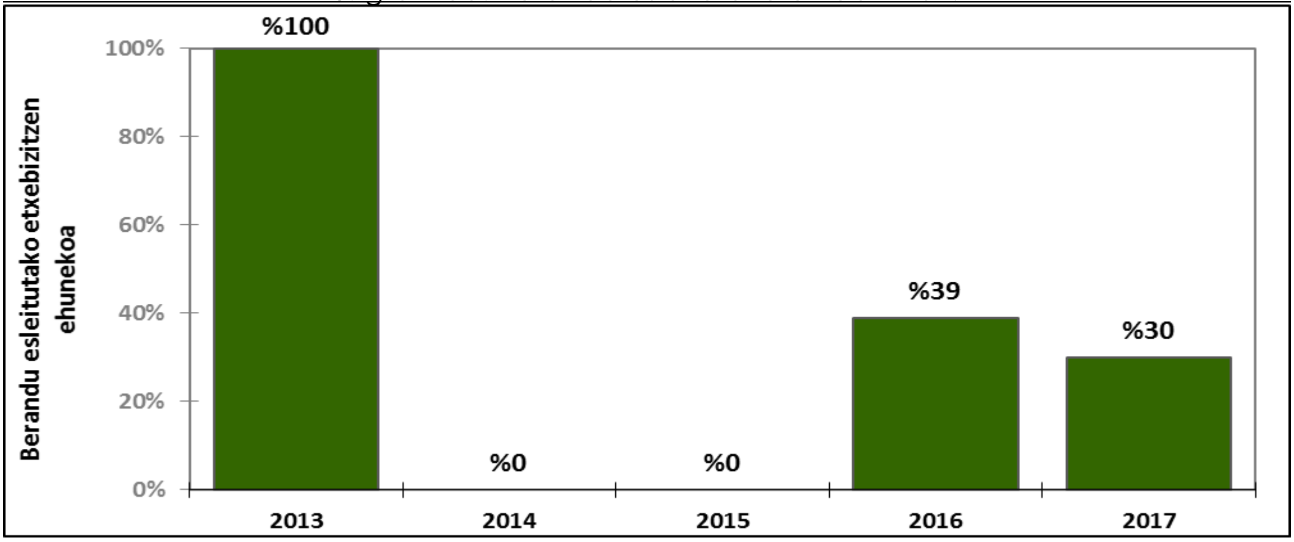
6. taula. Berandu esleitutako etxebizitzak.

Berandu esleitutako etxebizitzak - %	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Emaitza	%*100	%0	%0	%39	%30	*-23,1*

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.

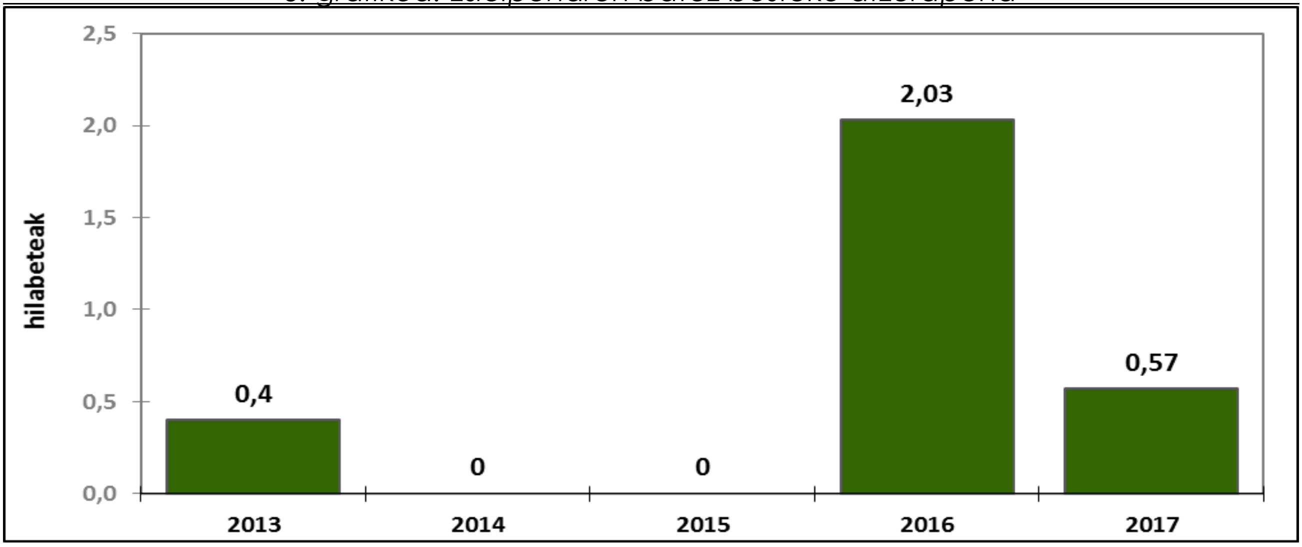


7. taula. Esleipenaren batez besteko atzerapena.

Berandu esleitutako etxebizitzak - Hilabeteak	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Batez besteko atzerapen-hilabeteak	0,4	0	0	2,03	0,57	*-71,9*

Iturria: VISESA

6. grafikoa. Esleipenaren batez besteko atzerapena



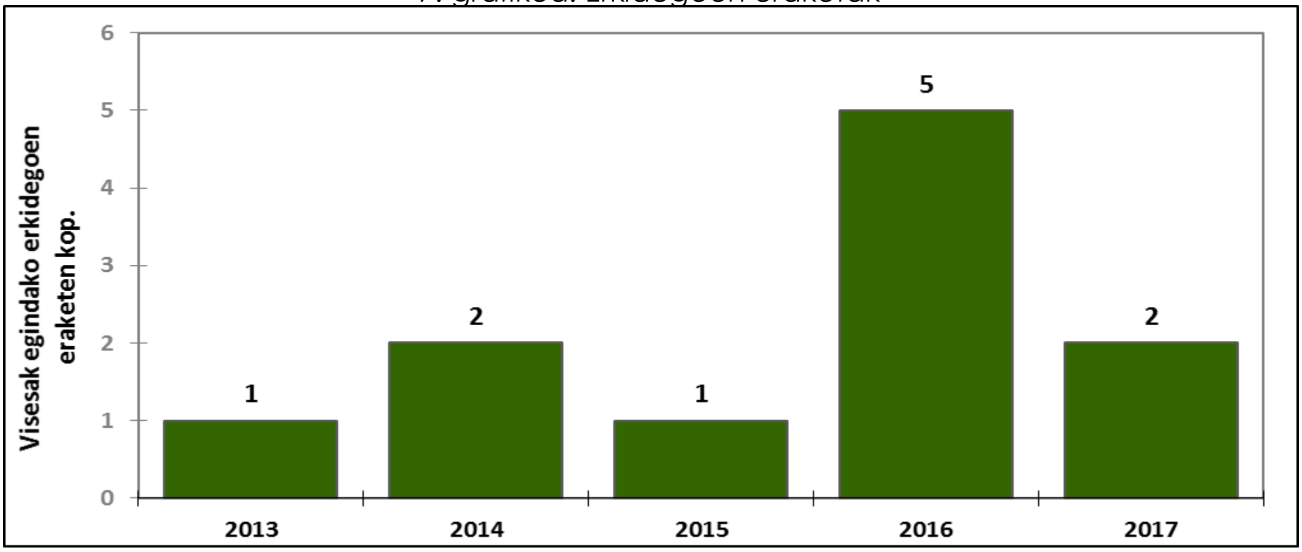
Gure bezeroek balioetsitako faktoreen artean, jabeen erkidegoa eraketaren kudeaketa integralerako ematen diegun laguntza nabarmentzen dute, batzuek jabeen erkidegoaren prozesua eta osteko irismena ezagutzen ez dutelako.

8. taula. Erkidegoen eraketak.

Erkidegoen eraketak - Kop.	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Emaitza	1	2	1	5	2	*-60,0*

Iturria: VISESA

7. grafikoa. Erkidegoen eraketak



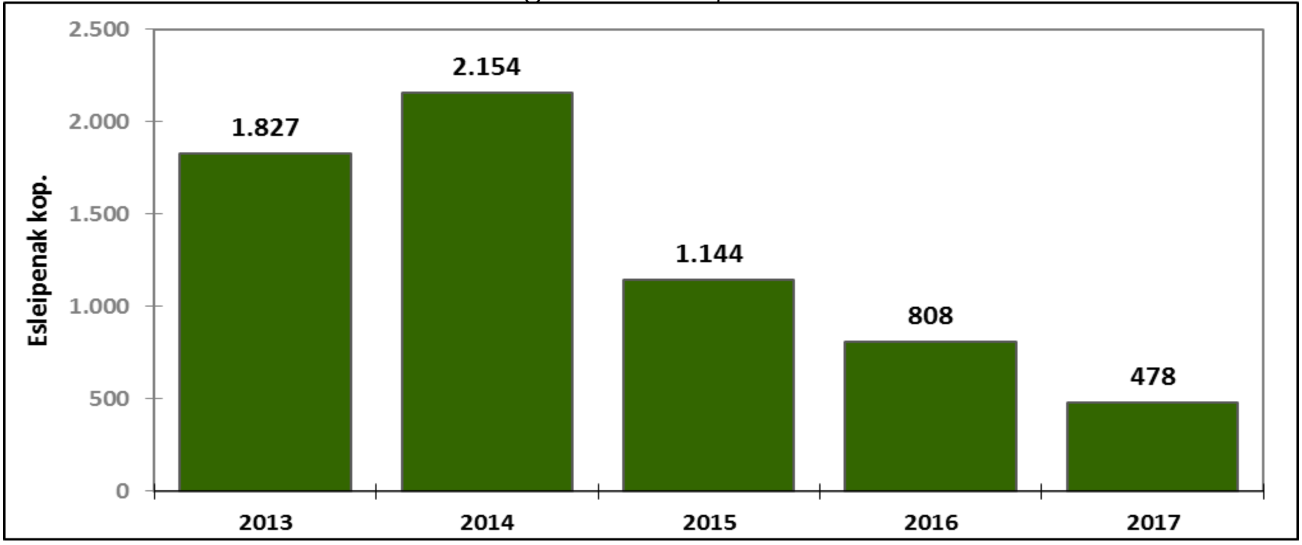
Etxebizitzen esleipendunei jakinarazpena aldagai garrantzitsua da etxebizitzak esleipendunei entregatzeko, ahalik eta azkarren eginez gero, lehenago izango baititugu horiek hartzeko jabeak. 2013. urtetik 2015. urtera bitartean jakinarazpena zeregin erabakigarria izan da, babes publikoko etxebizitza esleitzearen alde uko egiteen ehunekoa altua suertatu delako. Beraz, aipatu urteetan batez beste 3 esleipen-jakinarazpen egin behar izan dira egiaz esleitzeko. 2016. eta 2017. urteetan jakinarazpenen kopurua murriztuz joan da, aurreko urteetakoekin erkatuta, erosketa-araubidean etxebizitzaren eskaintza murriztu baita. Horrez gain, orain jakinarazpen gutxiago egiten dira etxebizitza esleitzeko.

9. taula. Esleipenaren jakinarazpenak.

Bezeroentzako esleipen-jakinarazpenak - Kop.	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Emaitza	1.827	2.154	1.144	808	478	*-40,8*

Iturria: VISESA

8. grafikoa. Esleipenak



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.

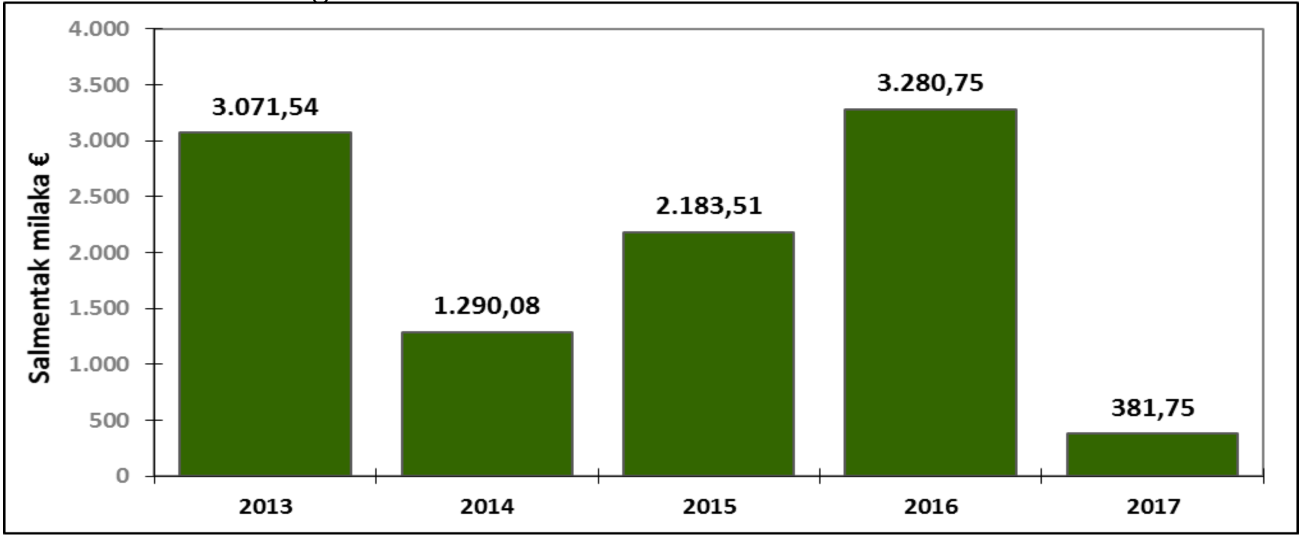
10. taula. Lotuta ez dauden elementuen salmenta.

Lotuta ez dauden elementuen salmenta * - milaka €	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Emaitza	3.071,54	1.290,08	2.183,51	3.280,75	381,75	*-88,4*

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

2015. eta 2016. urteetan elementu libreetan erosteko aukerarekin errentamenduaren sistemari ekin zitzaionez, elementu libreen salmenta-prezioak gora egin zuen. Horregatik, azkeneko urtean salmentak moteldu dira, egun aipatu elementu libreak alokairuan baitaude.

9. grafikoa. Lotuta ez dauden elementuen salmenta



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, 2022ra arte, 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. %*
Emaitza	203	445	445	445	445	*0,0*

Iturria: VISESA

4.1.3. Emaitza ekonomikoak

Hona hemen erakundeko jardun ekonomikoaren adierazle nagusiak. PWC Price Waterhouse Coopers eta PKF Attest (2015era arte) eta Mazars (2016tik aurrera) enpresek auditatutako urteko kontuetatik atera dira.

12.taula. Emaitzen kontua.

Kudeaketako emaitzen kontua - €	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Diru-sarrerak						
▪ Salmentak / Negozio-kopuruaren zenbateko garbia	47.679.569	46.746.776	52.071.319	80.942.439	60.796.972	*-24,9*
▪ Diru-sarrera osagarriak	1.332.190	1.354.646	1.279.625	3.145.826	4.686.092	*49,0*
▪ Ustiapenerako diru-laguntzak	733.384	405.031	46.920	180.502	242.590	*34,4*
▪ Beste batzuk	11.578.599	13.064.999	16.261.464	41.538.261	17.642.367	*-57,5*
(+) Diru-sarrerak guztira (1)	**61.323.742**	**61.571.452**	**69.659.328**	**125.807.028**	**83.368.021**	*-33,7*
Gastuak						
Hornikuntzak	-38.471.882	-39.738.668	-33.218.551	-41.799.157	-71.011.638	*69,9*
Langile-gastuak	-3.172.513	-3.197.634	-3.704.047	-4.471.775	-4.620.117	*3,3*
▪ Soldatak eta ordainsariak	-2.449.109	-2.481.687	-2.866.163	-3.509.420	-3.612.693	*2,9*
▪ Pentsio-sistema osagarrietarako ekarpenak	0	0	0	0	0	*0,0*
▪ Beste gastu sozial batzuk	-723.404	-715.947	-837.884	-962.355	-1.007.424	*4,7*
Kanpoko zerbitzuak	-1.655.497	-1.444.964	-1.648.407	-1.660.904	-1.718.907	*3,5*
Zergak	-20.932	-20.809	-58.370	-17.959	-67.878	*278,0*
Galerak, narriadurak eta horniduren aldaketa	3.378.493	-4.648.971	203.325	-3.829.443	-815	*-100,0*
Ibilgetuaren amortizazioa	-664.905	-1.047.297	-1.437.111	-2.765.245	-2.876.486	*4,0*
Izakinen aldaketa	-17.409.333	-7.843.273	-23.740.699	-69.315.917	-316.038	*-99,5*
(-) Gastuak guztira (2)	**-58.016.569**	**-57.941.616**	**-63.603.860**	**-123.860.400**	**-80.611.879**	*-34,9*
Ustiapeneko emaitza (1+2)	**3.307.173**	**3.629.836**	**6.055.468**	**1.946.628**	**2.756.142**	*41,6*
Emaitza finantzarioa	**-2.923.028**	**-3.456.753**	**-3.128.139**	**-853.229**	**-1.382.418**	*62,0*
Zergen aurretiko emaitza	**384.145**	**173.083**	**2.927.329**	**1.093.399**	**1.373.724**	*25,6*
Ekitaldiko emaitza	**221.672**	**118.295**	**2.658.268**	**2.449.598**	**1.026.352**	*-58,1*

Iturria: Urteko kontuen auditoriari buruzko txostenak

VISESA etxebizitzen eta beste elementu osagarri batzuen salmentei esker finantzatzen da, batez ere, baita ustiapenerako jasotako diru-laguntzaen bidez ere. Hartara, garatutako eraikuntza-proiektuen kostu garbia eta kudeaketarako beharrezko egitura estaltzen dira.

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

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

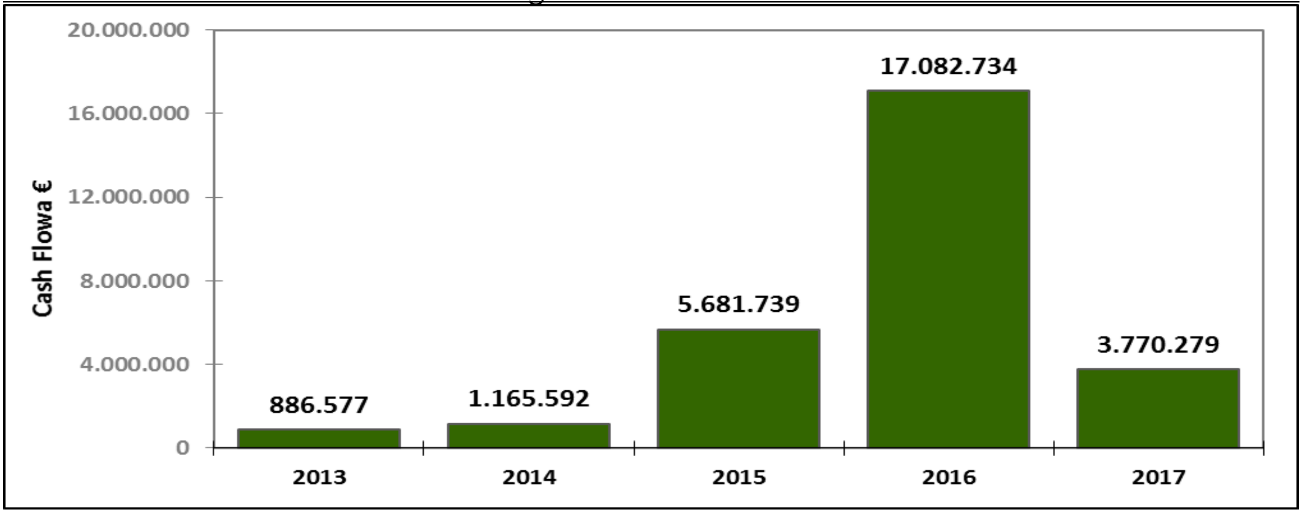
Hona hemen VISESAn garrantzitsuak diren beste jarraipen-adierazle ekonomiko zehatz batzuk:

13. taula. Cash flowa.

Cash flowa - €	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Emaitza	886.577	1.165.592	5.681.739	17.082.734	3.770.279	*-77,9*

Iturria: VISESA

10. grafikoa. Cash flowa

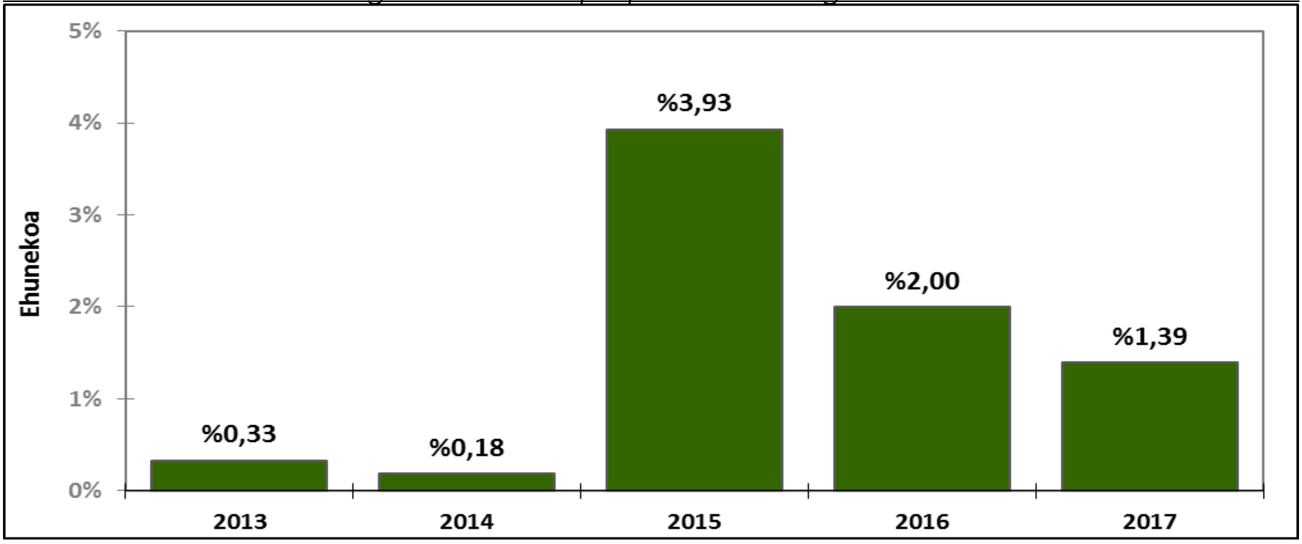


14. taula. Funts propioen errentagarritasuna.

Funts propioen errentagarritasuna - %	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Emaitza	%0,33	%0,18	%3,93	%2,00	%1,39	*-30,5*

Iturria: VISESA

11. grafikoa. Funts propioen errentagarritasuna

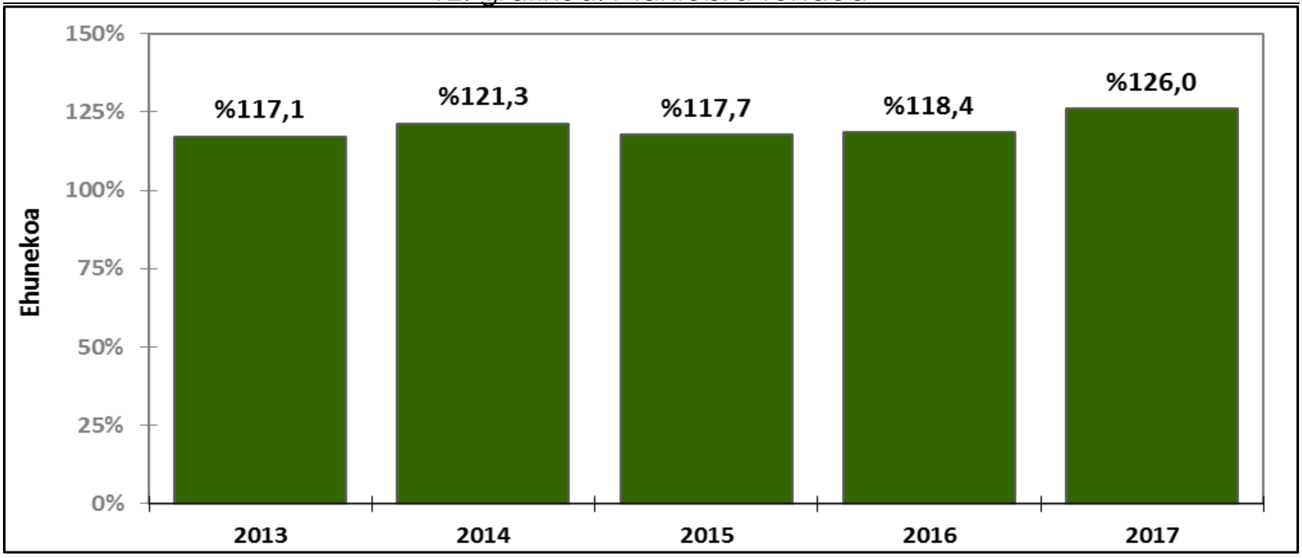


15. taula. Maniobra-fondoa.

Maniobra-fondoa. Kaudimena -%	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Emaitza	%117,1	%121,3	%117,7	%118,4	%126,0	*6,4*

Iturria: VISESA

12. grafikoa. Maniobra-fondoa

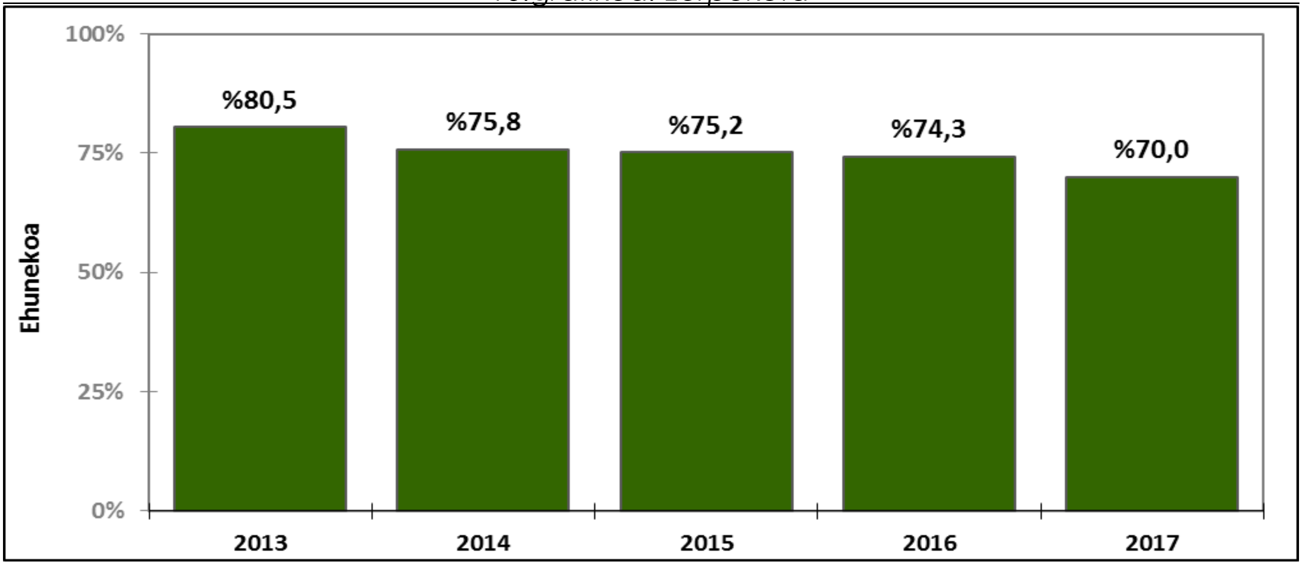


16. taula. Zorpeketa.

Zorpeketa - %	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Emaitza	%80,5	%75,8	%75,2	%74,3	%70,0	-5,8

Iturria: VISESA

13.grafikoa. Zorpeketa

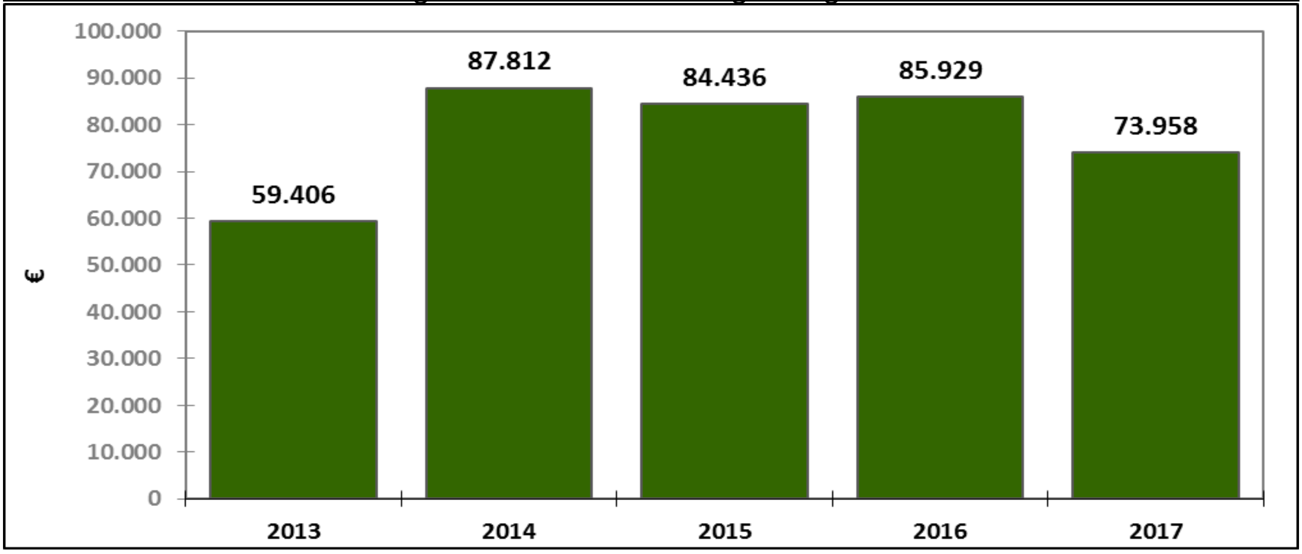


17. taula. Pertsonako egitura-gastuak.

Pertsonako egitura-gastuak - €	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Emaitza	59.406	87.812	84.436	85.929	73.958	*-13,9*

Iturria: VISESA

14. grafikoa. Pertsonako egitura-gastuak



4.1.4. Zeharkako eragin ekonomikoa

Babestutako etxebizitzen sustatzaile moduan, VISESAk egunez egun lan egiten du, etxebizitzen sorreran nahiz eraikuntzan erreferentzia izateko, ikuspegi berritzaile bezain iraunkorretik egiteko eta edozein ikuspegitatik 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, 2013 urteak eta 2017 bitartean gastuen kontzeptuagatik egindako ordainketen hurrengo taulan adierazten den bezala.

18. taula. Jardueraren sortzaileak.

EAEko JARDUERAREN SORTZAILEAK - milaka €	2013ko ZENBATEKOA	2014ko ZENBATEKOA	2015eko ZENBATEKOA	2016ko ZENBATEKOA	2017ko ZENBATEKOA	*Ald. %*
Obrako ziurtagiriak	32.051	34.517	26.222	21.370	26.831	*25,6*
Interes eta gastu finantzarioak	4.015	3.691	3.769	3.848	2.343	*-39,1*
Lurzoruak (erosketak + urbanizazioa)	3.530	2.872	5.175	29.448	7.750	*-73,7*
Ordainsari teknikoak	1.410	889	1.197	1.365	1.126	*-17,5*
Udal-zergak	409	690	429	745	281	*-62,3*
Laguntza teknikoak (saiakerak, kontrol teknikoa eta saldu osteko zerbitzua)	713	720	934	867	929	*7,1*
Aseguruak	592	400	871	420	181	*-56,9*
Gremioetako konponketak	1.415	1.319	673	577	1.887	*226,9*
Sukaldeak	1.201	1.144	1.229	757	1.068	*41,1*
Notarioak eta erregistroa	101	270	134	333	235	*-29,4*
Sustapenen zaintza	128	189	282	177	30	*-82,9*
Alokairuak	334	317	370	353	344	*-2,5*
Kontsultoretzak eta auditoriak	154	141	154	152	212	*39,5*
GUZTIRA	**46.053**	**47.160**	**41.440**	**60.410**	**43.217**	***-28,5***

Iturria: VISESA

4.2. BEZEROEKIKO HARREMANA

4.2.1. VISESAko bezero nagusiak

VISESArentzat, honako hauexek dira bezeroak:

1. Erosita edo erosteko aukerarekin alokatuta, etxebizitza babestuaren onuradun izan daitekeen edozein pertsona (VISESAren bezero potentzial mota indarreko legeriaren araberakoa izango da, hau da, zehazteko, horrek eskatzen dituen baldintzei erreparatuko zaie).
2. Eusko Jaurlaritza, ALOKABIDE (alokairuan gizarte-etxebizitzen hartzaile modura), udalak, aldundiak eta enpresak.
3. Lurzoruaren erakunde erosleak.
4. Pertsona erosleak eta erosteko aukerarekin alokairuan elementu libreen (lokal, garaje eta trastelekuak) errentariak, baita jabetza soilaren erosleak ere.
5. Pertsona jabeak eta jabeen erkidegoak (energia-zerbitzuak, bermeak eta mantentze-lanak eskaintzea).

Etxebizitza babestuko eskatzaileen profila

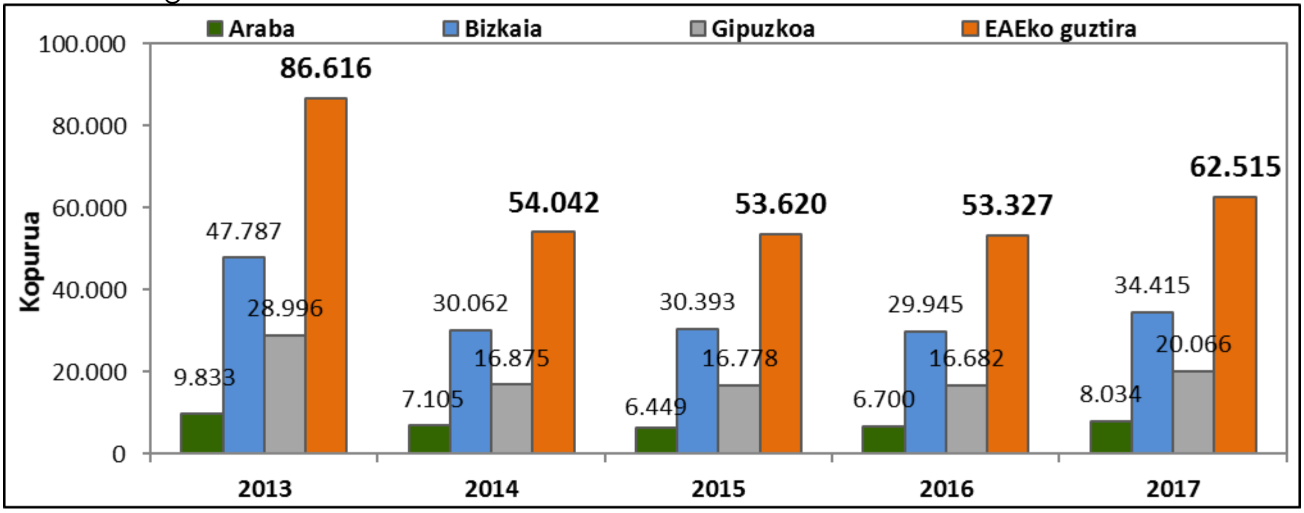
Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Saileko Estatistika Organoak eginiko "Etxebiden harpideturiko eskariari eta babes publikoko etxebizitza eskuratzeko eraginkortasunari buruzko 2008-2017ko txosten"eko azken datuen arabera, EAEko lurralde historikoetako batean etxebizitza babestua eskatzen duten 62.515 lagun daude guztira EAEn.

19. taula. Babesturiko etxebizitzaren eskariaren bilakaera LL.HH.en arabera.

Etxebizitza-eskatzaileen bilakaera EAEn – kop.	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Araba	9.833	7.105	6.449	6.700	8.034	*19,9*
Bizkaia	47.787	30.062	30.393	29.945	34.415	*14,9*
Gipuzkoa	28.996	16.875	16.778	16.682	20.066	*20,3*
Guztira EAEn	**86.616**	**54.042**	**53.620**	**53.327**	**62.515**	***17,2***

Iturria: Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Saila. Etxebiden harpideturiko eskariari eta babes publikoko etxebizitza eskuratzeari buruzko 2008-2017ko txostena

15. grafikoa. Babesturiko etxebizitzaren eskaria Etxebiden LL.HH.en arabera.



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

<u>A) Eskakizun orokorrak</u>

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

- Adinez nagusia edo adingabe emantzipatua izatea.
- Etxebizitzako etorkizuneko titularretako bat Euskadiko udalerri 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-sarrera 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 ordezko arautegian bertan bizitzeko zehaztutako gutxieneko baldintzak ez betetzea eta Babes Publikoko Etxebizitzen 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 judizialetik beste ezkontidearen familia-bizileku moduan esleitu izana.

3. Hirugarren gradura arteko odol-ahaidetasunik edo ezkontza-ahaidetasunik ez daukan norbaiti 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

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

- Horretarako, bide judizialetik 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.

Ondoren, atributuetan antolatutako asebetetze emaitzak (20. taula) eta lortutako asebetetze orokorra (21.taula) aurkeztu dira.

20.a. taula. Etxebizitzen kalitatearekiko gogobetetasuna.

SUSTAPENEKO BEZEROEN GOGOBETETASUNARI BURUZKO AZTERKETA *							
	EZAUGARRIAK	**2013**	**2014 AROC**	**2015**	**2016**	**2017**	***Ald. %***
ETXEBIZITZEN KALITATEA	Materialen kalitatea	46,8	66,3	51,9	53,3	57,1	*7,0*
	Berokuntza-sistema	56,4	73,5	63,3	60,4	71,0	*17,5*
	Sukaldea (altzariak eta etxetresna elektrikoak)	54,5	65,5	59,8	53,5	60,8	*13,7*
	Atariaren eta eskaileren akabera	58,3	63,5	63,1	55,2	53,5	*-3,1*
	Fatxada eta kanpoko itxura	54,5	71,5	63,3	51,6	56,3	*9,1*
	Berrikuntza teknikoak (erabilgarritasuna)	54,0	65,0	57,0	50,4	50,2	*-0,5*
	Etxebizitzaren garbitasuna esleitzen denean	51,8	51,5	60,9	50,5	57,6	*14,0*
	Erosotasun termikoa	58,8	72,5	69,4	63,9	67,5	*5,6*
	Sarrerako atea	60,2	73,0	56,7	60,8	65,3	*7,3*
	Zoru-mota eta instalazioa	52,4	60,8	52,5	55,4	55,3	*-0,1*
	Erosotasun akustikoa	47,5	68,8	65,2	59,3	65,6	*10,7*
	ETXEBIZITZEN KALITATEA batez beste	**54,3**	**66,5**	**60,1**	**55,9**	**60,0**	**7,5**

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

Oro har, bilakaera positiboa dago etxebizitzen kalitatearekin zerikusia duten alderdi ia guztietan, eta bereziki nabarmentzen da berokuntza sistema, garbitasuna etxebizitza ematean eta sukaldeetan jarritako etxeko tresna elektrikoak eta altzariak.

20.b. taula. Kokapen eta tamainarekiko gogobetetasuna.

KOKAPENA ETA TAMAINA	SUSTAPENEKO BEZEROEN GOGOBETETASUNARI BURUZKO AZTERKETA *						
	EZAUGARRIAK	**2013**	**2014** EAEDE	**2015**	**2016**	**2017**	***Ald. %***
	Inguruneko bizitza-kalitatea	83,2	84,0	64,2	62,5	67,4	*7,8*
	Etxebizitzak eraikinean duen kokapena	75,2	82,5	70,9	74,6	77,5	*3,9*
	Etxebizitzaren tamaina	74,0	86,0	66,3	71,5	77,4	*8,3*
	Etxebizitzako logela kop.	70,6	82,8	68,2	70,9	76,6	*8,0*
	Atariaren tamaina	73,2	72,8	66,8	75,8	74,3	*-2,0*
	Garajeko plazaren neurriak	71,8	75,5	61,1	65,2	69,0	*5,8*
	Trastelekuaren neurriak	75,0	77,5	63,6	74,7	77,0	*3,1*
	Trastelekuak eraikinean duen kokapena	76,2	-	63,9	73,3	74,8	*2,0*
	Atariaren eta eskaileren diseinua	66,3	79,0	63,5	62,8	54,8	*-12,7*
	Etxebizitzaren diseinua eta banaketa	71,3	67,5	69,3	66,2	72,7	*9,8*
	KOKAPENA ETA DIMENTSIOAK batez beste	**73,7**	**77,5**	**65,8**	**69,8**	**72,2**	***3,4***

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

Bilakaera positiboa dago kokapenaren eta dimentsioen barruan neurturiko ezaugarri gehienetan, eta etxebizitzaren tamaina eta logela kopurua nabarmentzen dira.

20.c. taula. Prezioarekiko gogobetetasuna.

PREZIOA	SUSTAPENEKO BEZEROEN GOGOBETETASUNARI BURUZKO AZTERKETA *						
	EZAUGARRIAK	**2013**	**2014** EAEDE	**2015**	**2016**	**2017**	***Ald. %***
	Etxebizitza, garaje eta trastelekuaren azken prezioa	61,9	74,0	57,6	54,1	57,4	*6,1*
	Eskainitako ordainketa-baldintzak	62,6	59,2	58,6	57,4	57,6	*0,3*
	PREZIOA batez beste	**62,2**	**64,0**	**58,0**	**55,7**	**57,2**	***2,7***

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

Elementuen prezioarekiko eta ordaintzeko baldintzekiko gogobetetasunean, 2016koaren antzeko emaitzak izan dira, baina hobekuntza gertatu da etxebizitzaren, garajearen eta trastelekuaren amaierako prezioan.

20.d. taula. Esleitu arteko zerbitzuarekiko gogobetetasuna.

ESLEITU ARTEKO ZERBITZUA	SUSTAPENEKO BEZEROEN GOGOBETETASUNARI BURUZKO AZTERKETA *						
	EZAUGARRIAK	**2013**	**2014 AROC**	**2015**	**2016**	**2017**	***Ald. %***
	Arreta azkarra	72,1	71,0	67,9	55,9	63,5	*13,6*
	Bulegoetako tratu atsegina	81,0	73,0	73,8	69,2	74,5	*7,6*
	Kontratua eta eskriturak egin aurretiko behar besteko informazio argia	75,2	81,9	68,0	60,1	74,7	*24,3*
	Eskriturak sinatzean aurkeztutako agiriak	69,6	81,3	68,8	69,5	75,9	*9,3*
	Esleipen-epeen betearazpena	75,1	78,3	62,9	44,8	71,3	*59,3*
	SOTekin egindako bisitaldia (iraupena, hitzordua zehazteko tratua, bisitaldiaren antolamendua eta jasotako azalpenak)	77,2	76,3	65,8	56,8	70,0	*23,3*
	VISESAko teknikariaren tratu atsegina	82,6	83,0	70,8	69,9	77,4	*10,8*
	ESLEITU ARTEKO ZERBITZUA batez beste	**75,8**	**77,8**	**67,7**	**58,6**	**69,3**	***18,3***

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

Etxebizitza eman arteko zerbitzuaren arloan, bilakaera positiboa dago ezaugarri guztietan. Etxebizitza emateko epeak betetzea, salmenta osteko teknikariarekiko bisita eta kontratua eta eskritura aurretik helarazitako informazioa dira gehien aurreratu direnak balorazio hobe orokorraren baitan.

20.e. taula. Saldu osteko zerbitzuarekiko gogobetetasuna.

SALDU OSTEKO ZERBITZUA	SUSTAPENEKO BEZEROEN GOGOBETETASUNARI BURUZKO AZTERKETA *						
	EZAUGARRIAK	**2013**	**2014 AROC**	**2015**	**2016**	**2017**	***Ald. %***
	Zerbitzuko tratu atsegina (dei-gunea)	74,0	73,5	70,6	65,7	70,1	*6,6*
	Erabilitako sistemen balioespena	60,5	68,5	59,1	62,0	70,0	*12,8*
	SOTen tratu atsegina	70,4	78,5	67,3	65,3	70,9	*8,6*
	Gorabeherak konpontzeko eraginkortasuna	49,0	49,8	52,9	39,2	50,3	*28,4*
	Gorabeheren konponbide azkarra	43,7	41,5	46,8	33,3	43,2	*29,8*
	SALDU OSTEKO ZERBITZUA batez beste	**59,5**	**62,3**	**59,2**	**53,1**	**61,0**	***14,8***

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

Ezaugarriaren balorazioa hobetu egin da eta, gainera, nabarmentzekoa da gorabeherak konpontzeko eraginkortasunaren eta azkartasunaren bilakaera positiboa. Izan ere, betidanik izan dira baloraziorik txikienak horietan.

21. taula. Bezeroen gogobetetasun orokorra.

Bezeroen gogobetetasunari buruzko inkestako emaitza orokorrak - E 0:10	2013	2014 AROC	2015	2016	2017	*Ald. %*
Bezeroen gogobetetasun orokorra (galdera zuzena)	59,8	71,8	63,0	57,2	60,9	*6,5*
Bezeroen gogobetetasun orokorraren indizea (ezaugarrien arabera haztatuta)	65,1	69,8	61,9	59,2	63,7	*7,5*

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

Faktoreen igoera orokorra dela-eta, bezeroen gogobetetasun-indize orokorra positiboa da, zuzeneko galderan nahiz faktoreen araberako haztaketan.

22. taula. Eginkizun soziala.

EGINKIZUN SOZIALA	SUSTAPENEKO BEZEROEN GOGOBETETASUNARI BURUZKO AZTERKETA *					
	ARLOAK	3,84	4,01	3,86	3,67	3,63	*-1,1*
	Gizarteari egindako ekarpenak	3,75	3,96	3,54	3,57	3,61	*1,1*
	Ingurumenaren errespetua	3,37	3,92	3,46	2,94	3,30	*12,2*
	Jarduera gardenak	3,38	3,87	3,46	2,95	3,39	*14,9*
	Kalitateko zerbitzuak	**3,58**	**3,94**	**3,59**	**3,28**	**3,48**	***6,1***
	VISESAREN EGINKIZUN SOZIALA batez beste	3,84	4,01	3,86	3,67	3,63	*-1,1*

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

VISESAko bezeroek eurek irudipen onari eusten diote enpresaren irudiari eta ikuspegiari buruz erakundeak duen eginkizun sozialaren aldetik, eta emaitza positiboak izan dira beste zenbait alderditan, jardueren gardentasunean eta eskaintzen duen kalitate zerbitzuan adibidez.

4.2.3. Kudeaketa aurreratua

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

Urte hauetan, VISESAren Zuzendaritzak etengabe bere estrategia EFQM ereduaren oinarrizko bikaintasun-kontzeptuekin eta gaur egun Euskaliten kudeaketa aurreraturako ereduaren barruan erakundeen lehiakortasun eta iraunkortasunean eragiten duten eremuekin lerrokatzen jardun du. Ildo horri eutsiz, hona lortu nahi diren helburuak: epe luzera ikuspegia sortzea argi eta garbi definitua dagoen estrategiaren bitartez egiaz bihurtzeko, erakundea bezeroetarantz bideratzea eta balioaren ekarpen bereizgarria egitea, pertsonengan proiektu partekaturako kidetasunaren sentimendua sustatzea, gizartearekin eta garapen iraunkorrarekin konpromisoa indartzea, erakundearen eremu guztietan berrikuntza aplikatzea eta modu eutsi nahiz orekatuan talde interesgarri desberdinentzat emaitza asegarriak lortzea. Hori guztia etengabeko hobekuntzaren PDCA zikloari jarraiki egingo da eta, ondorioz, sistemak prozesuak ikuskatu eta etengabe doitu behar ditu.

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, Kudeaketa Aurreratuko Ereduarekin bat doana, enpresaren eremu eta jarduera guztiak barne hartzen dituena, eta erakundearen ikuspegian islatutako helburuak gauzatzean laguntzen duena.

Gainera VISESAk 2004tik aktiboki parte hartzen du kudeaketaren bikaintasunaren sustapen eta hedapenarekin lotutako ekimenetan, hala nola, kudeaketa aurreratuaren europar astea, urtero Europar Batasun osoan ospatzen dena. Topaketa puntu hauetan kudeaketa aurreraturako, bikaintasunerako, berrikuntzarako, gizarte konpromisorako, jasangarritasunerako eta lehiakortasunerako arreta eta sentsibilizazio 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, VISESAko zuzendari nagusia, izan zen moderatzailea, eta honako hauexek parte hartu zuten bertan: Iver Jan Leren jauna, Rogalandeko Gobernuko (Norvegia) PIME´s-eko koordinatzailea; Eugenio Perea jauna, Tecnaliako proiektu-arduraduna; Alberto Ortiz de Elgea jauna, VISESAko 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 (VISESAko 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 Rodriguezek (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).

- 2016ko azaroaren 15ean, jardunaldia antolatu zuen VISESAk, "**BIM. Eraikuntzaren industrian lehiakortasuna hobetzeko gakoa**" izenburupean. Bertan hartu zuten parte Miguel González, Nerea Morgado eta Goretti García gure lankideek VISESAren esperientziaren berri emateko, ERAIKUNErekin eta tartean diren beste eragile batzuekin batera. Jardunaldiari buruzko balorazioak puntuazio bikaina lortu zuen: 7.5, 0-10eko eskalan.

- 2017an, VISESAk Europako Astearen XXIII. Edizioan hartu zuen parte, "**Gaikuntza eta administrazioen arteko koordinazioa hirien birsorkuntzan**". Carlos Quindósek (zuzendari nagusia) eta Alberto Ortiz de Elgueak (Berrikuntzako arduraduna) azaldu zuten VISESAk arlo horretan duen esperientzia. Horrez gain, TECNALIA gonbidatu zen hizlari. Batez beste 7.8 puntuko gogobetetasuna eman zuten bertaraturikoek, 10eko eskalan.

  Gainera, urte horretan, Q-Epea taldeak antolaturiko jardunaldian ere hartu zuen parte, "**Herri administrazioaren erronkak. Q-Epearen joerak eta jardun onak**" izenburupean. Dámaris Vaquerok (VISESAko proiektuen arduraduna) Koroazioko birgaikuntza proiektua aurkeztu zuen bertan, betiere SOZIETATEA kudeatzearen ikuspegitik.

23. taula. Kalitatearen asteko jardunaldietara joandakoen gogobetetasuna.

Kalitatearen asteko jardunaldietara joandako gogobetetasunaren indizea - E 0:10	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Emaitza	7,1	> 7	> 7	7,9	8,0	*1,3*

Iturria: VISESA

4.2.4. Produktuaren politika

Produktu Batzordea lan-taldea da, uneko bezeroen baldintzatzaileak eta beharrak biltzen dituena eta, etorkizunerako joerari aurrea hartu nahian, produktuaren edo betebehar horiek betetzeko beste produktu batzuen oinarriak sortzen ditu. 2003an sortu zuen Zuzendaritza Batzordeak, eta harrezkero, Produktu Politika zehazteko, gauzatzeko eta garatzeko ardura izan du, indarreko helburu estrategikoetara egokituta, baita bezeroen eta gainerako interes-taldeen beharretara eta igurikapenetara ere.

Produktu Batzordeak produktua etengabe hobetzen jarraitu behar du, amaierako bezeroaren gogobetetasuna handitzeko; hala, lehiakorragoak eta berritzaileagoak izango dira. Hori guztia produktuetan hobekuntzak eta berrikuntzak sartzeko modua kudeatuta Diseinu eta Eraikuntza Irizpideen bidez.

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 inplikatutako interes-taldeen premiak eta aurreikuspenak kontuan hartuta.

   Guretzat, honako hauxe 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.
2. Gizarteak etxebizitzen 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.
3. Gure produktuko erabiltzaileen eta, batez ere, egoera txarragoan daudenen integrazio soziala sustatzea.
4. Honako faktore hauei begira estandarra den produktua eskaintzea: diseinua, funtzionaltasuna, eraikuntza, artapena eta kalitatea.
5. Sektoreko adibidea izatea, jarduketa guztien erantzun soziala egokia delako, sentsibilitate arkitektonikoa duela hiri-integrazioa, erantzun soziala, kalitate arkitektonikoa...), teknologia zein ingurumen arloko sentsibilitatea duelako eta, azken batean, berrikuntza sustatzen duelako.
6. Etxebizitzen 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 arautegian aurreikusitako gehienezkoetaraino 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.
- Etxebizitzen 53raino **familia ugariei** bizilekua emateko erabili ahal izango dira, eta indarreko arautegian aurreikusitako gehienezkoetaraino handitu ahal izango dira azalerak.

Azken urteetako egoera ekonomikoa eta egoera horrek hain zuzen ere sektorean izan duen eragina direla-eta, metodo eta balizko aukera berriak aztertu eta ezartzeko bidea erraztu da VISESAn, Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza Sailarekin bat, hain zuzen bere produktua bezeroengana iristeko eta, hala, zenbait egoera arintzeko, etxebizitza eskuratu nahi dutenek izan ditzaketenak. Hona hemen aplikatzen hasita dauden eredu berriak:

- **Erosteko aukera ematen duen alokairua (AROC) babes publikoko etxebizitzetan (BPE)**

2013tik hasita, erosteko aukera ematen duen alokairua (AROC) modalitatea ezarri da. Erosteko modalitate horri esker, alokairuko babes publikoko etxebizitza (BPE) aloka daiteke 5 urtean, erosteko aukerarekin.

24. taula. BPEko kontratuak eta eskriturak AROC modalitatean.

BPE erosteko aukera ematen duen alokairuan (AROC) – kop	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
AROC modalitatean sinaturiko kontratuak	72	123	105	369	41	*-88,9*
AROC modalitateren bidez gauzaturiko eskriturak	0	0	4	24	40	*66,7*

Iturria: VISESA

Modalitate hori ezarri izanaren ondorioz, erosteko aukera ematen duen alokairuaren modalitatetik datozen eskriturak gauzatzen hasi ziren. Orain artean, herri hauetan eskaini da modalitate hori: Gasteiz, Iruña Oka, Ugao, Eskoriatza, Beasain, Durango edo Barakaldo.

Erosteko aukerarekin errentamendua nagusiki 2016. urtera arte eskaini zen eta 2017. urteaz gero, modalitate horretan etxebizitzen kopurua murriztu da.

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

2015eko martxoan, erosteko aukera ematen duen alokairua (AROC) eta errentamendua hasi ziren VISESAko jabetzako Lokal Komertzialetan Arabako, Bizkaiko eta Gipuzkoako hainbat udaletan. Erosteko aukera ematen duen alokairuak berekin dakartza merkataritza jarduera abiarazten laguntzeko neurri berritzaileak:

- ✓ Hobariak (deskontuak errentan) lanpostuak sortzeagatik.
- ✓ Gabezia errentan 6-9 hileetan lokala egokitzeagatik.

25. taula. Elementu libreen kontratuak AROC modalitatean.

Elementu libreen kontratuak (lokalak, garajeak eta trastelekuak) erosteko aukera ematen duen alokairua (AROC) – kop	2015	2016	2017	Ald. %
AROC modalitatean sinaturiko Merkataritza Lokalen Kontratuak	11	26	12	-53,8
AROC modalitatean sinaturiko Garajeen Kontratuak	40	155	132	-14,8
AROC modalitatean sinaturiko Trastelekuen Kontratuak	0	7	3	-66,7

Iturria: VISESA

Modalitate hori ezarri izanaren ondorioz, 2015ean erosteko aukera ematen duen alokairuaren modalitateko eskriturak gauzatzen hasi ziren.

26. taula. Gune libreen eskriturak AROC modalitatean.

Elementu libreen eskriturak (lokalak, garajeak eta trastelekuak) erosteko aukera ematen duen alokairua modalitatean (AROC)	2015	2016	2017	Ald. %
Gune libreen eskriturak – kop	48	43	35	-18,6
Lorturiko salmenten zenbatekoa - €	900.830	613.654	679.751	10,8

Iturria: VISESA

Orain arte, modalitate horren eskaintza egin da hainbat udalerritan hala nola Gasteiz, Laudio, Amurrio, Etxebarri, Sopela, Basauri, Ugao, Gernika, Bermeo, Bilbo, Durango, Donostia, Mutriku, Hernani, Elgoibar, Errenteria, Arrasate, Eskoriatza, Pasaia edo Beasain.

- **Babesturiko etxebizitzak zuzenean esleitzea –zozketarik gabe-.**

2013tik, eta Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Saileko sailburuaren aginduekin bat etorriz, hutsik zeuden BPE (babes publikoko etxebizitzak) zuzenean esleitzeko prozedura abiarazi zuen VISESAk bukaturiko zenbait sustapenetan.

Modalitate honetan, hots, zozketarik gabe eta Etxebiden harpidetuta egon behar izan barik, nahikoa da araudian ezarritako beharkizunak betetzea babesturiko etxebizitza eskuratu ahal izateko.

27. taula. BPEen zuzeneko esleipenak.

Zuzeneko esleipenaren modalitatean eskrituraturiko BPEak	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Sinaturiko salerosketako kontratuak	16	46	117	176	123	*-30,1*
Sinaturiko AROC kontratuak	0	0	105	105	41	*-61,0*

Iturria: VISESA

Orain arte, hainbat udalerritan eskaini da modalitate hori hala nola Gasteiz, Iruña Oka, Laudio, , Sondika, Leioa, Sestao, Basauri, Ugao, Gernika, Barakaldo, Bilbo, Durango, Derio, Hernani, Eibar, Irun, Azkoitia, Eskoriatza edo Beasain.

- **Babesturiko etxebizitzak erosketa erregimenean esleitzeko zozketak**

Aurreko urteetan ez bezala, esleipen prozesuak abiarazi dituen Etxebizitzako sailburuaren agindua 2013an indarrean sartuta, VISESAk etxebizitzak erosketa erregimenean esleitzeko zozketak egin ditu Etxebiden alta emanda dauden eta eurek hala nahita VISESAren sustapen-zozketa horietan harpidetzeko eskatu duten eskatzaileen artean.

28. taula. BPE zuzenean esleitzeko zozketak.

Erosketa erregimeneko zozketetan esleituriko BPEak - kop	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Emaitza	684	139	91	78	99	*26,9*

Iturria: VISESA

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).

29. taula. Gorabehera orokorrak.

Urtero jasotako gorabehera orokorrak - Kop.	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Emaitza	11	4	8	4	2	*-50,0*

Iturria: VISESA

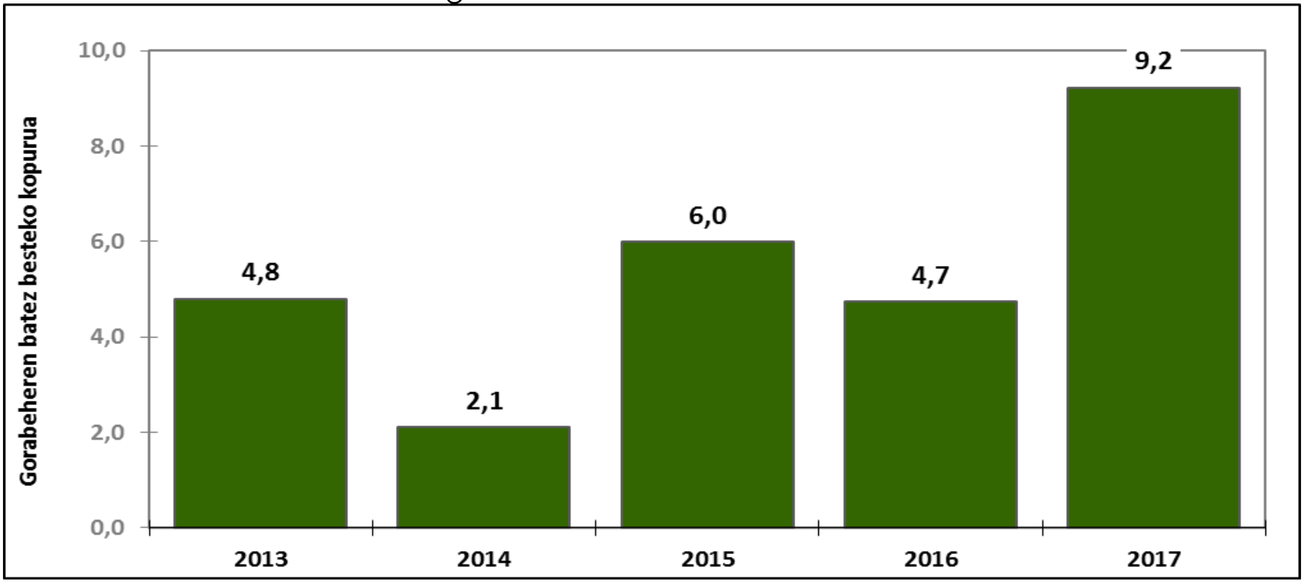
b.- **Gorabehera teknikoak**. Bezeroek VISESAk sustatutako etxebizitzaren edo elementu askearen eraikuntzari, akaberari, funtzionamenduari... buruz egindako erreklamazioak. Horrelako gorabeherak atenditzeko, **Saldu Osteko Zerbitzua** dago abian, eta gorabeheron konponbidea bermatzea eta berriro ez gertatzeko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

30. taula. Gorabehera teknikoak.

Elementuko gorabehera teknikoen batez besteko kopurua (etxebizitza, garajea eta trastelekua) - Kop.	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Eskrituratu osteko 1. urtean jasotako gorabehera teknikoen batez besteko kopurua	4,8	2,1	6,0	4,74	9,23	*185,7*

Iturria: VISESA

16. grafikoa. Gorabehera teknikoak



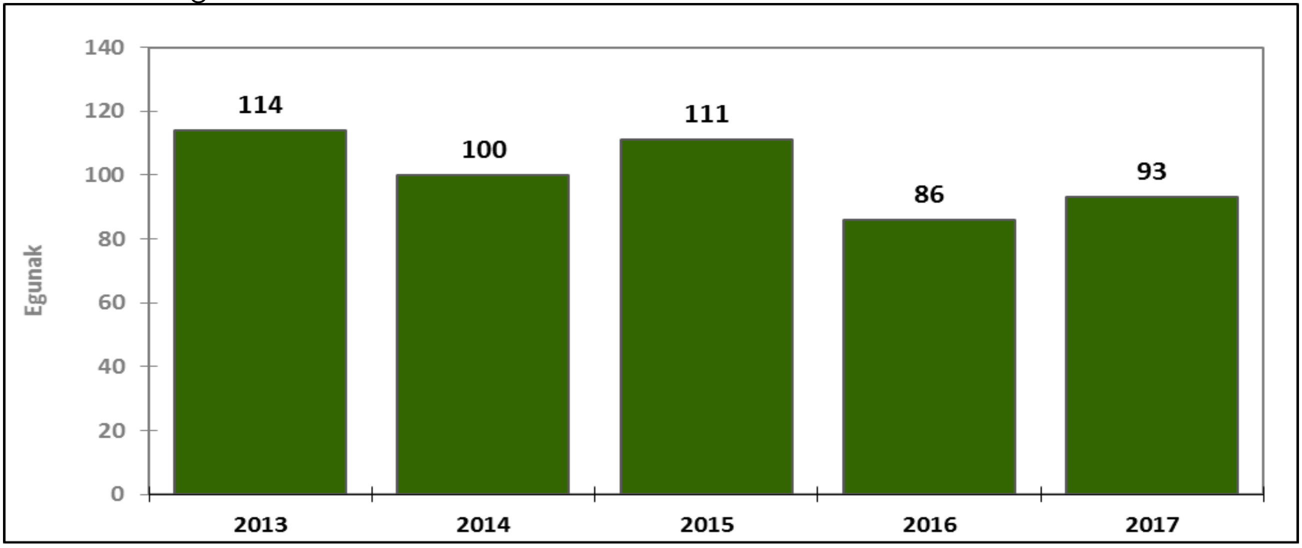
Onartutako gorabeheretan, VISESAk konpondu edo zaharberritu egiten ditu, ageri-agerikoa delako ekoizpeneko edo instalazioko akatsa dela.

31. taula. Gorabehera teknikoei erantzuteko batez besteko denbora.

Sustapenetako gorabehera teknikoei erantzuteko batez besteko denbora - Egunak	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Emaitza	114	100	111	86	93	*11,0*

Iturria: VISESAko EFQM adierazleak

17. grafikoa. Gorabehera teknikoei erantzuteko batez besteko denbora



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.

32. taula. Etxebizitzen ikuskapena bezeroei eman aurretik.

"Saldu aurretiko" ikuspenari buruzko datuak - Kop.	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Ikuskatutako sustapenak guztira	4	3	4	4	4	*0,0*
Ikuskatutako etxebizitzak guztira	688	482	450	394	241	*-38,8*
Kudeatutako gorabeherak guztira	14.748	7.141	9.269	6.591	5.672	*-13,9*

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:

33. taula. Organismo ofizialetatik datozen espedienteen kopurua.

	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
• Ararteko	1	3	1	0	1	*100,0*
• Udalak	4	2	0	1	0	*-100,0*
• Kontsumo-bulegoa	0	3	7	3	1	*-66,7*
• Herriaren defendatzailea	0	0	0	0	0	*0,0*
• Arabako Etxebizitza Ordezkaritza	7	9	7	1	1	*0,0*
• Bizkaiko Etxebizitza Ordezkaritza	12	11	4	8	6	*-25,0*
• Gipuzkoako Etxebizitza Ordezkaritza	4	1	1	2	2	*0,0*
• Arabako Industria Ordezkaritza	0	1	2	1	0	*-100,0*
• Zuzenenan				0	1	*100,0*
Espedienteak guztira - Kop.	**28**	**30**	**22**	**16**	**12**	*-25,0*
Eskrituratutako etxebizitzako espedienteen urteko ratioa	**0,06**	**0,08**	**0,05**	**0,04**	**0,04**	*0,0*

Iturria: VISESA

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

c.- Kontsultak dira bulegoetan web bidez edo posta elektroniko bidez jasotzen ditugun eta Bezeroaren Arretarako Sailak kudeatzen dituen eskaerak edo proposamenak.

34. taula. Jasotako kontsultak.

Jasotako kontsultak - egunak	2016	2017	Ald. %
Emaitza	178	295	*65,7*

Iturria: VISESA

Bestalde, hona hemen bezeroen urteko gogobetetasun-azterlanetik jasotako hobekuntzarako proposamen garrantzitsuenak:

35. taula. Hobetzeko proposamenak.

Hobetzeko proposamenak - %	2017
Materialen kalitatea hobetzea	*%39,2*
Salmenta osteko zerbitzua hobetzea	*%32,8*
Informazioa, gardentasuna eta komunikazioa	*%14,0*
Prezioa merkatzea	*%13,7*
Tratua eta arreta hobetzea	*%11,3*
Izapide eta ebazpenak egiteko bizkortasuna hobetzea	*%11,3*

Iturria: VISESAko bezeroen gogobetetasunari buruzko azterlana

4.2.7. Pribatutasuna

VISESAk zenbait neurri, esleitzeko arau, formulario, klausula eta prozedura sortu eta abiarazi zitu, Datuak Babesteari buruzko Erregelamendu Orokorrak herritarren funtsezko eskubideak babesteko ezarritako berme guztiak bete ahal izateko.

Nahiz eta arlo hori 2008an abiarazi zen, VISESAk datuak babesteko araudia betetzera bideraturiko politikak garatzen eta ezartzen jarraitzen du. Politika horiek bilakatuz eta izan diren barne aldaketetara egokituz joan dira. VISESAk araudia betetzean garatu izan dituen ekintzen artean, honako hauek nabarmendu daitezke:

- DPOren, DPOren laguntzailearen, segurtasuneko arduradunaren eta fitxategien barneko arduradunen izendapenak onetsi dira.
- Kanpoko enpresa baten kontratazioa, datuak babesteko araudia betetzeko aholkularitza juridikoaz eta aholkularitzaz arduratzeko.
- Zerbitzu bat ezarri da Intraneten, DPOk VISESAko pertsonalaren kontsultei erantzuteko (datu pertsonalei buruzkoak dira), eta posta elektronikoko kontu bat sortu da (dpo@visesa.eus) VISESAko bezeroek eta bestelako interesatuek DPOrekin harremanetan jartzeko modua izan dezaten.
- Trataerako Jardueren Erregistroa eta Segurtasun Dokumentua eguneratzeari eutsi zaio.
- Bi urterik behingo auditoriak egin izan dira, datuak babesteko araudia betetzen dela egiaztatzeko. Kanpoko enpresei agintzen zaizkie auditoriak, baina hala egitea ez da nahitaezkoa legez.
- Datuak babesteko politikei buruzko dokumentazio osoa (segurtasunari buruzko dokumentua, prozedurak, datuak babesteko barneko eskuliburua pertsonalarentzat, informazio-klausulak, prestakuntza ikastaroen aurkezpenak, etab.) aldian-aldian eguneratzen dira eta pertsona guztien eskura daude Intraneteko kolaboraziorako gune batean
- Trataerarako jarduera guztiekiko informazio-klausulak eguneratu eta abiaraziko dira, hain zuzen ere Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorreko 30. artikuluan galdaturiko informazioa eman beharra behar bezala betetzeko. Hala, informazio-klausulen atal bat sartu da, garrantzizkoa den dokumentazioa sartzeko, dokumentazio motaren, bezeroaren eta barneko sailaren arabera. VISESAko kideen beharren eta eskabideen arabera handituz doa honako atal hau.
- Datuak tratatzeko kontratuak (datuak eskuratzea) sinatzen dira zerbitzuak ematen dituzten kanpoko enpresekin, beharrezkoa den kasu guztietan.
- VISESAko kide guztiek izenpetu dituzte datu pertsonalak babesteari buruzko araudian galdaturiko isilekotasun eta sekretu beharra betetzeko eta errespetatzeko konpromisoko klausulak.
- Barruko auditoriak egin dira, datuak babesteari buruzko araudia betetzeko artxiboaren eta paperezko dokumentuen kudeaketaren aldetik.
- Datu pertsonalak babesteari buruzko araudia betetzen dela jarraitzeko eta mantentzeko asteko bilerak, VISESAko sailetan jarduera egiten agertzen diren gai guztiak aztertzeko eta ebazteko asmoz.

Azken finean, datu pertsonalen babesaren arloko barruko politikak jarraitzeko eta kontrolatzeko etengabeko lana egiten ari da, eta horri esker, kanpoko auditoreek onartu egin dute aipaturiko araudian galdaturiko betebeharren betetze-maila handia dagoela eginkizun horretan.

Datu pertsonalen babesaren arloa betetzeko eta hobetzeko konpromisoa du VISESAk, eta horretarako, baliabide handiak erabiltzen dira prestakuntzaren, informazioaren eta erakundean DBLOren betetze-maila hobetzeko eta horretaz jabearazteko beharrezko sentsibilizazioaren bidez.

36. taula. DBLOko prestakuntzari buruzko datuak.

DBLOko prestakuntza	2013		2014		2015		2016		2017	
Egindako ikastaroak (kop.)	0		1		0		0		2	
Orduak guztira (orduak)	0		159		0		0		567	
Bertaratutakoak guztira (kop.)	0		53		0		0		6	
	Emak.	Giz.	Emak.	Giz.	Emak.	Giz.	Giz.	Emak.	Giz.	Emak.
	0	0	19	34	0	0	0	19	34	0

Iturria: VISESA

2011. urtean, gure lehen kanpoko auditoria egin zen. 2012an, hobetu beharrekoak edo legea betetzen ez deneko kasu guztiak berrikusi eta konpondu ziren.

2013an, kanpoko bigarren auditoria egin zen, eta betetze-maila handia izan zen ikuskaturiko alderdi guztietan. Ez zen larritzat jotako ez-betetzerik antzeman. 2014. urtean, akats guztiak konpondu eta auditoreek proposaturiko hobekuntzak sartu ziren.

2015. urtean, kanpoko hirugarren auditoria burutu zen, eta betetze-maila handia lortu zen ikuskaturiko alderdi guztietan. Ez zen legea bete ez deneko funtsezko alderik antzeman, eta proposaturiko hobekuntzek xehetasun maila handia izan zuten.

2016. urtean, Bezeroaren Arretarako Sailak darabiltzan dokumentuen ereduen barneko auditoria egin zen.

2017an, kanpoko auditoria gauzatu zen, non Europako datuen babesaren arloan 2018an araudi berria sartu izana kontuan hartu baitzen.

Azken urteetan, honako gorabehera edo hutsune hauek gertatu izan dira segurtasunaren aldetik:

37. taula. Segurtasun gorabeherak.

Datuen babesa betetzearekin loturiko gorabeherak – kop.	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Arriskuak	0	0	1	1	2	*100,0*
Segurtasunaren urraketak	0	0	0	0	0	*0,0*

Iturria: VISESA

Azken urteotan VISESAk hartutako neurri guztiek argi eta garbi adierazten dute interes-taldeen pribatutasunarekin lotutako gorabeherak oso gutxi izan direla eta azkar kudeatu eta ebatzi direla.

Hemen aurkeztutako gorabeherak ez datoz egoki oinarritutako kanpo erreklamazioetatik, interes-taldeen 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 jabeei. 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, VISESAko sustapenetako eraikuntza-elementu bereizgarriak, izapide komertzialak...

Inkesten, focus groupen, herritarren partaidetzarako proiektuen, higiezinetako 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 hauxe agertzen da mapa horretan:

K. taula. Bezeroekiko komunikazioaren eta informazioaren mapa.

Bezeroekiko komunikazioaren eta informazioaren mapa		
Azalpena		Komunikaziorako eta informaziorako ekintzak
Bezeroa	**Etxebizitzen 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 Erosteko 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 salerosteko kontratuaren sinadura
Barrukoa	**Kontratuen oniritzia ordezkaritzara 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
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

Bezeroekiko komunikazioaren eta informazioaren mapa		
Azalpena		Komunikaziorako eta informaziorako ekintzak
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, VISESAko 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	**Zerbitzu energetikoak zenbait jabeen erkideri ematea**	- hileko fakturazioa bidaltzea eta bezeroei ordainagiriak postontzian sartzea - 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 eta BOE 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
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.		

Iturria: VISESA

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

38. taula. Esleipenaren jakinarazpenak.

Esleipenaren jakinarazpenak	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Bezeroei bidalitako esleipen-jakinarazpenak (kop.)	1.827	2.154	1.144	808	478	*-40,8*
Sinatutako salerosketa-kontratu bakoitzeko bidalitako esleipen-jakinarazpenen ratioa	3,17	3,11	2,82	3,18	1,02	*-9,5*

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.

39. taula. Etxebizitza eredugarriak.

Etxebizitza eredugarriak	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Gure sustapenetako etxebizitza eredugarrietarako egindako bisitaldiak (kop.)	537	618	1.413	739	97	*-86,9*
Irekitako etxebizitza eredugarriak (kop.)	4	2	3	2	2	*0,0*
Etxebizitzako bisitaldien ratioa	1,3	2,32	5,23	4,68	1,83	*-60,9*

Iturria: VISESA

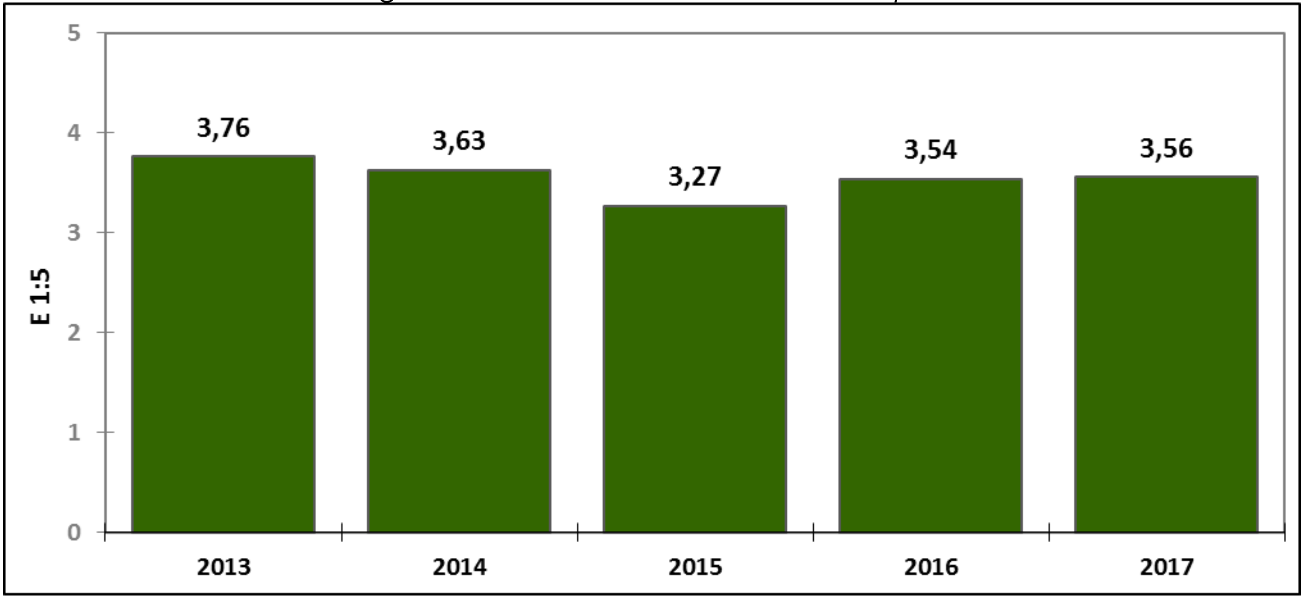
VISESAren www.visesa.eus webean eginiko bisitetan iazko kopuruei eusten zaie.

40. taula. Web orriko bisitaldiak.

www.visesa.eus web orriko bisitaldiak	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Gure web orriko bisitaldiak (kop.) (eguneko bisitaldiak)	100.938 (225)	89.169 (244)	73.299 (201)	152.359 (417)	141.189 (387)	*-7,3*
VISESAko bezeroen balioespena www.visesa.eus web orriari buruz (E 1:5)	3,76	3,63	3,27	3,54	3,56	*0,6*

Iturria: VISESA

18. grafikoa. Web orriari buruzko balioespena

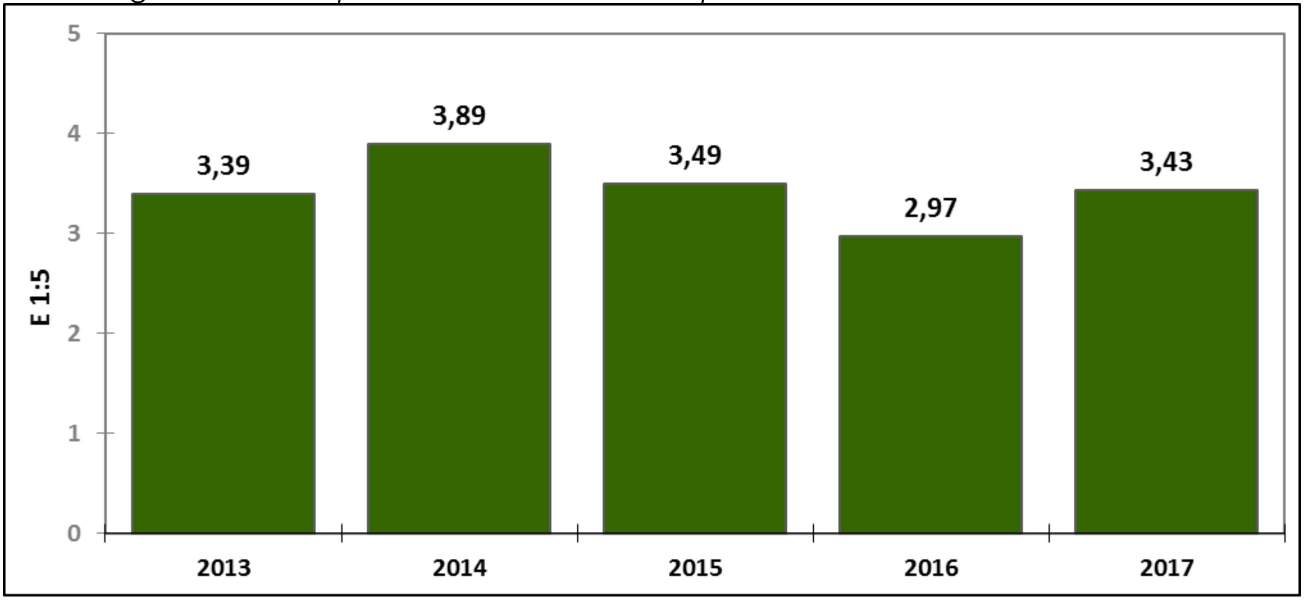


41. taula. Telefono-deiak eta postak.

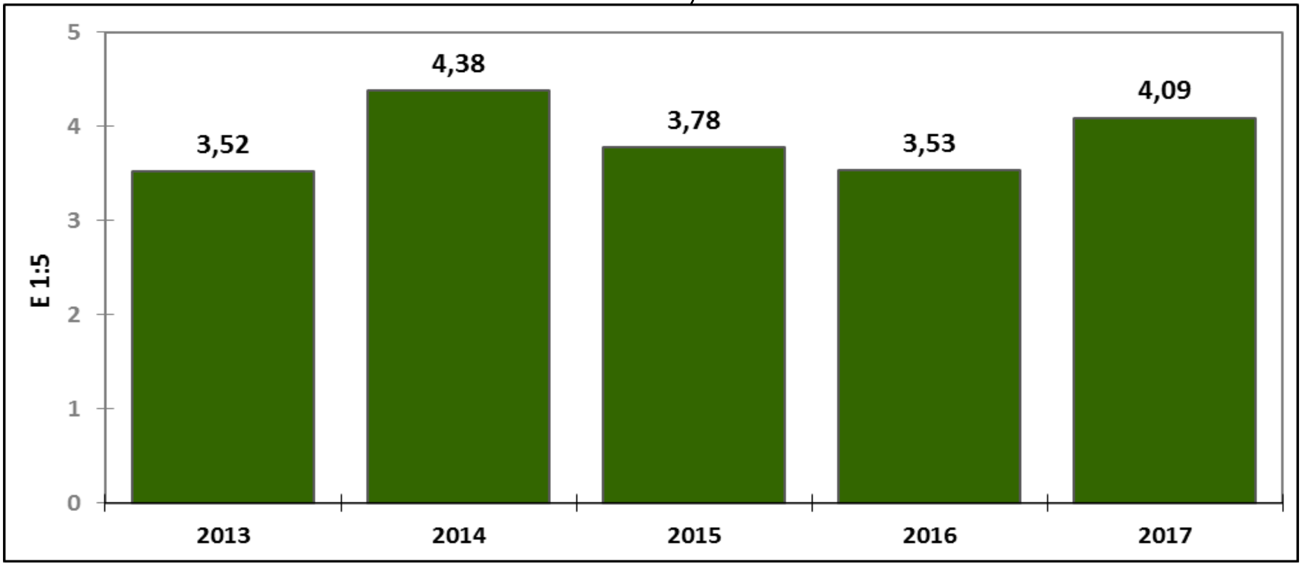
Telefono-deiak eta Postak	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Bezeroen telefono-deiak dei-gunearen bidez (kop.)	5.452	2.777	4.028	5.263	4.821	*-8,4*
Jasotako deien estalduraren ratioa	%96,0	%92,0	%92,0	%89,0	%92,0	*3,4*
SMSen bidalketa (kop.)	2.299	1.600	2.712	1.983	3.933	*98,3*

Iturria: VISESA

19. grafikoa. Sustapeneko bezeroen balioespena VISESAren irudi orokorrari buruz



20. grafikoa. Sustapeneko bezeroen leialtasun-maila (VISESAko etxebizitza erosiko lukete berriro)

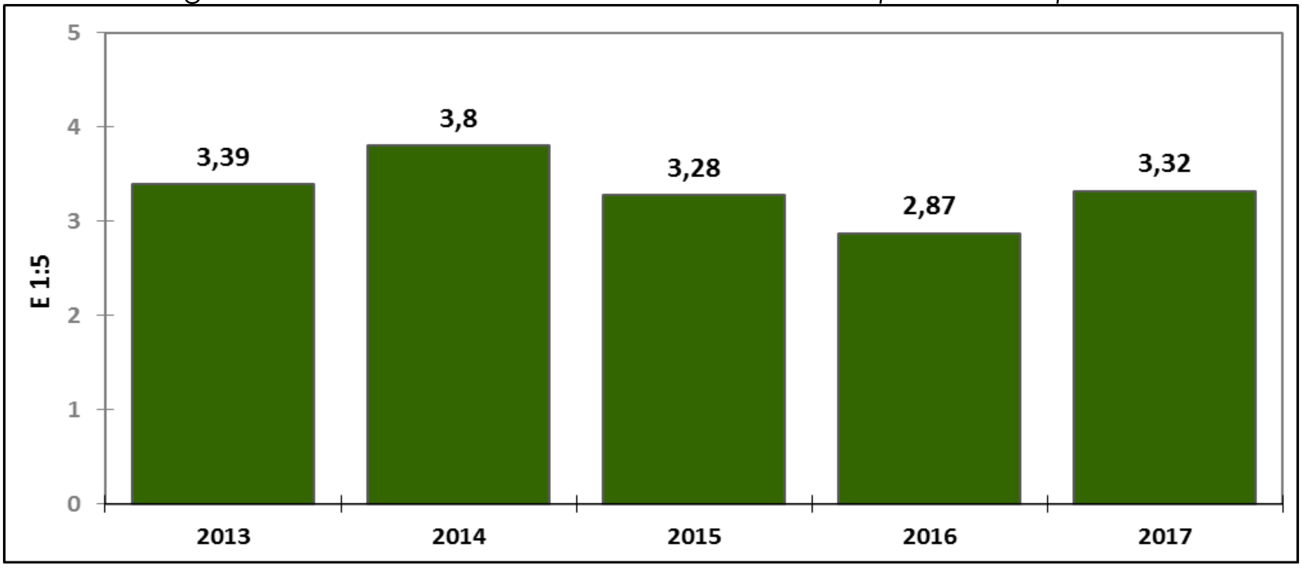


42. taula. VISESAren irudia gure bezeroentzat.

Irudia - E 1:5	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Sustapeneko bezeroen balioespena VISESAren irudiari buruz	3,39	3,89	3,49	2,97	3,43	*15,5*
VISESAko sustapeneko bezeroen leialtasun-maila (VISESAko etxebizitza erosiko lukete berriro)	3,52	4,38	3,78	3,53	4,09	*15,9*
Beste enpresa batzuekin egindako erkapena	3,39	3,8	3,28	2,87	3,32	*15,7*

Iturria: VISESA

21. grafikoa Bezeroen balorazioa sektoreko beste enpresekin konparatuz



- **Gardentasunaren alde eginez – esleipen-zozketak irekia.euskadi.eus web orrian erretransmititzea**

Etxebizitzen esleipenaren gardentasuna ezinbesteko apustua da VISESArentzat. 2017. urtean, zuzeneko erretransmisioa egin da honako sustapen hauen zozketen inguruan, baita VISESAren web orriaren www.visesa.eus eta Irekia web orriaren bidez ere: Zarautz-Aldapeta (30 TEB); Azkoitia-Floreaga (16 BOE); eta Basauri-Sarratu (65 BOE).

- **Higiezinen erakusketa**

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

2017an, Sestaoko Galindo Ibarraren sustapena izan zen ardatza Euskadiko Higiezinen Erakusketan, sustapen estrategikoa baita VISESArentzat. Izan ere, hura garatzeko eta merkaturatzeko ahalegin nabarmenak egin ditu.

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.

Emaitza 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:

- Euskararen prestakuntza: dagoen sistema mantendu, eta probetxuaren jarraipena egin
- Jendaurreko zerbitzu guztietan euskarazko zerbitzua bermatu (ez bakarrik BABetan)
- Ahozko erabilera bultzatzen jarraitu
- Barruko zerbitzuetan, euskara lan-tresna ere izaten hastea sustatu
- 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 beharrizanetara 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

2017an, 2015-2017ko **euskara** planaren azken fasean sartu gara**.** VISESAk sentsibilizazioa eta hizkuntza irizpideak ezagutaraztea izan ditu ardatz 2017an, baita prestakuntza ere, kasu batzuetan oro har gaitasuna garatzera bideratuta eta, beste kasu batzuetan, euskara gure lanpostuetan erabiltzeko gaitasuna garatzeko. Prestakuntza pixka bat teknikoagoa izan da, hizkuntza lanean erabiltzeko gai direnentzat. Euskararen sustatzailea sortu da, euskararen erabilera bultzatzeko, maila formalean nahiz informalean.

4.3. ENPRESA HORNITZAILEAK

4.3.1. Kontrataziorako politika

VISESAk bere erosketa- eta kontratazio-politikari dagokionez, kudeaketa arduratsua egiten du, hornitzaile estrategikoak baititu. Izan ere, horiek bezeroekin zuzeneko harremana duten zerbitzuak garatzen dituzte.

Sektore publikoan sartuta dagoenez, VISESAk sektore publikoko kontratuei buruzko legea aplikatzen du eta xedea ekonomiaren ikuspegitik eskaintzarik abantailatsuena balioztatzearekin batera, publizitate, norgehiagoka, gardentasun, konfidentzialtasun, berdintasun eta ez-diskriminazioaren printzipioak eraginkortasunez bermatzeko kontratuen esleipena arautzea da. Halaber, merkatuaren bateratasunari buruzko legeak hurbiltasunezko kontratazioa arautzen du eta jatorriaren irizpidea ezingo da mugatu.

Xede horrez, kontratazioari buruzko prozedura orokorra du eta obra-erosketa eta -kontratu nahiz zerbitzuen hornidura eta eskaintza guztiei aplikatzen zaie. Hala, hornitzaileek ezinbestez bete behar dituzten atal eta klausula bereziak ageri dira lan-arriskuaren prebentzioan, ingurumen-kudeaketan, datuak babesteko lege organikoan eta abarrean.

VISESAk 2020 Euskal Autonomia Erkidegoko erosketa eta kontratazio publiko berdearen programan parte hartzen du eta, horretarako, atxiki zenetik Erosketa Arduratsurako Batzordearen bitartez erosketa eta kontratazio publikoaren arloan jarraipenak egiten ditu.

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.
	Enpresa kontratistentzat funtsezko **kontratu**-betebeharrak eransten dira eta subkontratistei egindako ordainketekin **(soziala)** zerikusia dute, hala nola, azpikontratistei garaiz ordaintzeko eta jakinarazteko eginkizuna ez betetzeagatik zigorrak jartzea.

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 arduratsuaren faktore nagusiak ezartzea eta, horretarako, lizitazio-orrietan honako betekizun hauek kontuan hartzea: erosketa publiko berdea eta anbientalizazioa.	
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:

- Enpresa guztiek beren eskaintzak elektronikoki aurkeztu behar dituzte.
- 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).

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

Zigorrak: 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 jartzegatik.

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, lankidetza 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 ordainketako hartzaileak Euskal Autonomia Erkidegoan finkatutako enpresa hornitzaileak izan dira.

43. taula. VISESAko kontratazioari buruzko datuak.

Kontratazioak guztira - €	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
▪ Obren kontratazioa	39.976.628	31.940.196	15.511.196	12.073.179	12.491.391	*3,5*
▪ Zerbitzuen kontratazioa	2.481.596	1.635.446	1.901.680	2.592.622	10.686.349	*312,2*
▪ Hornikuntzen kontratazioa	0	31.260	136.370	230.000	360.954	*56,9*
VISESAk egindako kontratazioa guztira - €	**42.458.224**	**33.606.902**	**17.549.247**	**14.895.801**	**23.538.694**	***58,0***

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.

44. taula. Hornitzaileek ordaintzeko batez besteko aldia.

	2015	2016	2017	Ald. %
Hornitzaileei ordaintzeko b. b. aldia - egunak.	**14**	**15**	**18**	***20,0***
Ordaindutako eragiketen ratioa - egunak	16	16	18	*12,5*
Ordaintzeke dauden eragiketen ratioa - egunak	5	4	17	*325,0*
Eginiko ordainketak, guztira - mila €	**42.456**	**74.956**	**56.996**	***-24,0***
Ordaintzeke dauden ordainketak, guztira - mila €	9.905	6.919	6.375	*-7,9*

Iturria: VISESAko urteko kontuak

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

45. taula. Kreditu-erakundeekiko zorrak 12-31n.

	2013	2014	2015	2016	2017	Ald. %
Epe laburrerako zorra (milaka €)	16.026,93	17.855,00	12.225,10	23.746,36	12.661,09	*-46,7*
Epe luzerako zorra (milaka €)	68.673,18	84.509,74	89.335,59	94.873,05	71.552,81	*-24,6*
Zorra guztira (milaka €)	**84.700,12**	**102.364,74**	**101.560,69**	**118.619,41**	**84.213,90**	*-29,0*

Iturria: VISESAko 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**:

46. taula. Administrazio Kontseiluaren banaketa.

BANAKETA, GENEROAREN ARABERA	2013		2014		2015		2016		2017	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
Pertsonak, generoaren arabera (kop.)	2	9	2	8	2	8	2	8	1	9
Pertsonak guztira (kop.)	11		10		10		10		10	

Iturria: VISESA

VISESAko Zuzendaritza Lantaldea honelaxe dago banatuta:

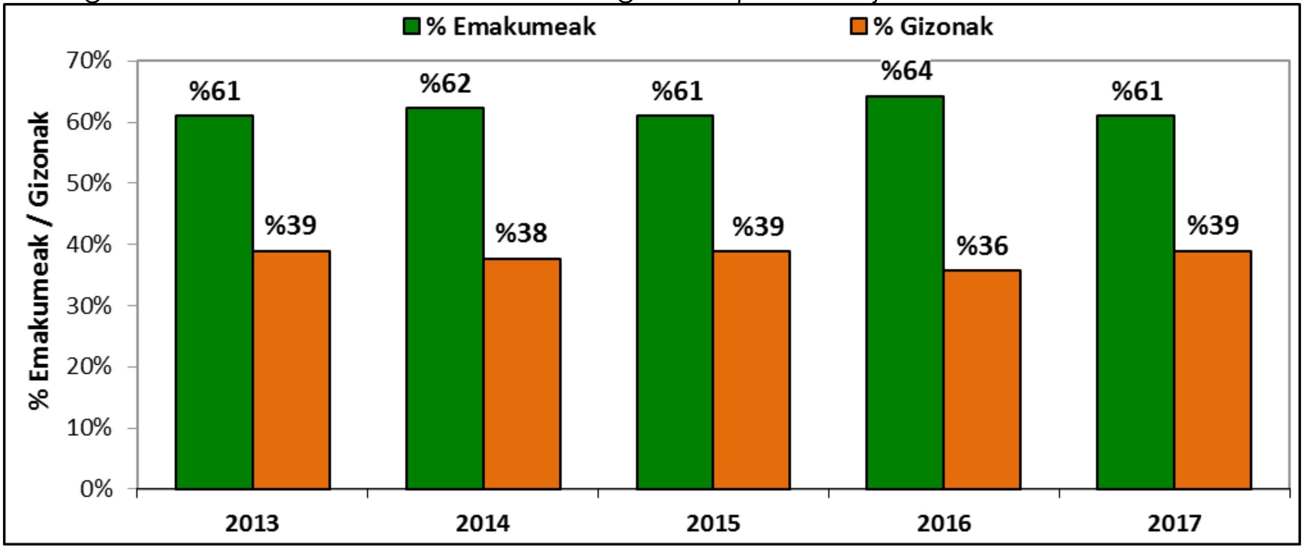
47. taula. Zuzendaritza Lantaldearen banaketa.

BANAKETA, ADINAREN ARABERA	2013		2014		2015		2016		2017	
	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)	43,5		44,5		45,5		46,5		47,7	
Batez besteko antzinatasuna (urteak)	9,3		10,4		11,4		12,4		11,2	

Iturria: VISESA

VISESAk 77 profesional ditu 2017ko abenduaren 31n, eta horietatik %61 emakumeak dira (ehuneko hori nahiko egonkor mantendu da azken urteetan).

22. grafikoa. Plantillako emakumeen eta gizonen portzentajea urteko abenduaren 31n



Sozietateko zuzendaritzaren eta antolakuntzaren esparruan dauden bitartean, VISESAko langile guztiei 2017ko otsailaren 16an ALHAOn argitaratutako VISESA Sozietate Publikoko Hitzarmen Kolektiboa ezarriko zaie. Erakunde publikoa denez, antolakuntzako aldaketen berri aurretiaz emateko epealdiak legealdien menpe egongo dira.

Honako hauxe da pertsonen banaketa, erakundean dituzten karguen arabera:

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

LANGILE-TALDEAREN BANAKETA, KARGUEN ARABERA	2013		2014		2015		2016		2017	
KONTRATU MUGAGABEDUNAK	53		53		68		67		70	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
▪ Zuzendariak	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
▪ Goi-maila tituludunak	8	8	8	8	14	19	15	19	15	19
▪ Teknikari ertainak	2	7	2	7	8	2	8	2	8	2
▪ Administrariak	19	2	19	2	16	2	17	0	19	0
ALDI BATERAKO KONTRATUDUNAK	6		8		4		3		7	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
▪ Zuzendariak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
▪ Goi-maila tituludunak	1	0	2	0	1	1	0	1	1	5
▪ Teknikari ertainak	1	2	2	2	0	0	0	0	0	0
▪ Administrariak	2	0	2	0	2	0	2	0	1	0
PERTSONAK GUZTIRA	59		61		72		70		77	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
▪ Zuzendariak	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
▪ Goi-maila tituludunak	9	8	10	8	15	20	15	20	16	24
▪ Teknikari ertainak	3	9	4	9	8	2	8	2	8	2
▪ Administrariak	21	2	21	2	18	2	19	0	20	0

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

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

48.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	3	0	0	0	0	3	4	0	0	0	0
▪ Goi-maila tituludunak	14	18	0	0	0	1	14	18	1	0	0	1	14	18	1	0	0	1
▪ Teknikari ertainak	6	2	1	0	1	0	6	2	1	0	1	0	6	2	1	0	1	0
▪ Administrariak	12	1	2	1	2	0	13	0	2	0	2	0	14	0	3	0	2	0
Aldi baterako kontratudunak	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	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0
▪ Teknikari ertainak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
▪ Administrariak	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Pertsonak guztira	**62**		**6**		**4**		**61**		**5**		**4**		**68**		**5**		**4**	

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

VISESAko langileen bataz besteko adina 35-50 urteetara doa.

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

BANAKETA, ADINAREN ARABERA	2013		2014		2015		2016		2017	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
▪ 35 urtetik behera	3	0	1	0	2	0	1	0	1	1
▪ 35 - 50 urte	30	14	34	13	35	18	37	16	35	18
▪ 50 urtetik gora	3	9	3	10	7	10	7	9	11	11
Pertsonak, generoaren arabera (kop.)	**36**	**23**	**38**	**23**	**44**	**28**	**45**	**25**	**47**	**30**
Pertsonak guztira (kop.)	**59**		**61**		**72**		**70**		**77**	

Iturria: VISESA

49.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	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
▪ 35 - 50 urte	28	18	5	0	2	0	30	16	5	0	2	0	29	18	5	0	1	0
▪ 50 urtetik gora	6	8	0	1	1	1	6	8	0	0	1	1	9	10	0	0	2	1
Pertsonak guztira	**62**		**6**		**4**		**61**		**5**		**4**		**68**		**5**		**4**	

Iturria: VISESA

VISESAko langileen bataz besteko antzinatea 10-20 urteen artean dago.

50.a. taula. VISESAko langile-taldearen banaketa, antzinatasunaren arabera.

ANTZINATASUNA	2013		2014		2015		2016		2017	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
▪ 0 - 2 urte	1	1	2	1	2	1	2	1	4	6
▪ 2 - 5 urte	4	2	4	0	2	1	1	0	1	0
▪ 5 - 10 urte	13	13	9	12	14	10	16	7	11	5
▪ 10 - 20 urte	16	6	21	9	23	15	21	15	25	16
▪ 20 urtetik gora	2	1	2	1	3	1	5	2	6	3
Pertsonak, generoaren arabera (kop.)	**36**	**23**	**38**	**23**	**44**	**28**	**45**	**25**	**47**	**30**
Pertsonak guztira (kop.)	**59**		**61**		**72**		**70**		**77**	

Iturria: VISESA

50.b. taula. Langile-taldearen banaketa antzinatasunaren eta probintzien arabera.

BANAKETA, ANTZINATASUNAREN 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
▪ 0 - 2 urte	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	3	6	1	0	0	0
▪ 2 - 5 urte	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
▪ 5 - 10 urte	13	10	1	0	0	0	15	7	1	0	0	0	10	5	1	0	0	0
▪ 10 - 20 urte	19	13	2	1	2	1	18	14	1	0	2	1	22	15	1	0	2	1
▪ 20 urtetik gora	2	1	0	0	1	0	3	2	1	0	1	0	4	3	1	0	1	0
Pertsonak guztira	**62**		**6**		**4**		**61**		**5**		**4**		**68**		**5**		**4**	

Iturria: VISESA

Langile gehienek lanaldi osoko kontratu mugagabea dute:

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

Lanaldia	Kontratua	2013		2014		2015		2016		2017	
		Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
Osoa	Mugagabea	32	21	32	20	38	25	43	24	45	25
	Aldi baterakoa	3	2	5	2	5	2	2	0	2	5
	Guztizko partziala	**35**	**23**	**37**	**22**	**43**	**27**	**45**	**24**	**47**	**30**
Mugatua	Mugagabea	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	Aldi baterakoa	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0
	Guztizko partziala	**1**	**0**	**1**	**1**	**1**	**1**	**0**	**1**	**0**	**0**
Pertsonak guztira		**43**	**36**	**23**	**38**	**23**	**44**	**28**	**45**	**25**	**47**

Iturria: VISESA

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

Lanaldia	Kontratua	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
Osoa	Mugagabea	32	23	3	1	3	1	36	23	4	0	3	1	37	24	5	0	3	1
	Aldi baterakoa	3	2	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	5	0	0	0	0
Mugatua	Mugagabea	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Aldi baterakoa	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pertsonak guztira		**51**		**62**		**6**		**4**		**61**		**5**		**4**		**68**		**5**	

Iturria: VISESA

Plantillari eutsi egin zaio neurri handienean. Oraindik horrela, borondatezko 2 baja izan ziren 2011n, VISESAtik ALOKABIDEra 2012an eginiko 4 subrogazio eta 2 baja 2016an eta 2017aniko. Azken 5 urtean, ez da borondatezko bajarik edo iraizpenik izan.

52. taula. Borondatezko bajak eta subrogazioak.

BORONDATEZKO BAJAK	2013		2014		2015		2016		2017	
	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 gaineko politika berdina da emakumeentzat eta gizonentzat. Gizonen batez besteko ordainsaria emakumeena baino handiagoa da, besteak beste administrazioko postuek ehuneko handiagoa baitute (%25 2017an) eta guztiak emakumeen esku baitaude.

53. taula. Batez besteko soldata.

BATEZ BESTEKO SOLDATA	2013		2014		2015		2016		2017	
KONTRATU FINKODUNAK	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
▪ Zuzendari nagusia	-	78.673	-	78.673	-	78.673		79.460		80.255
▪ Zuzendariak	61.630	61.630	61.630	61.630	61.630	61.630	65.111	65.111	65.762	65.762
▪ Goi-mailako tituludunak	46.129-50.245	46.129-50.245	46.129-53.592	46.129-53.592	41.920-53.592	41.920-53.592	4.043-56.413	44.043-56.413	44.484-56.977	44.484-56.977
▪ Teknikari ertainak	33.925-46.129	33.925-46.129	29.786-50.245	29.786-50.245	33.925-38.809	33.925-38.809	35.197-40.698	35.197-40.698	35.549-41.105	35.549-41.105
▪ Administrariak	18.777-26.914	18.777-26.914	23.336-26.577	23.336-26.577	23.336-32.101	23.336-32.101	23.683-33.305	23.683-33.305	23.920-33.638	23.920-33.638

Iturria: VISESA

Lanbide arteko gutxieneko soldata 707,60 euro da hilean, edo 9.906,40 €/urte (Iturria: Lan eta Gizarte Segurantza Ministerioa, 2017), VISESAko batez besteko ordainsaria baino gutxiago.

4.4.2. Hautaketarako eta barne-igoerarako prozesuak

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

Laneko kontrataziorako 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.

Kontratazioko prozesua hasten denean, VISESAko pertsonei 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.
- Bigarrenez, lanpostu horretan ezarri beharreko indarreko lan-poltsetara jotzen da, egon badaude.
- Hirugarrenez, enpresatik kanpo eskaintzen da deialdi irekiaren bidez.

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

54. taula. Barne-igoera.

Barne-igoera	2013		2014		2015		2016		2017	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
Adinaren arabera:										
▪ 35 - 50 urte	5	1	3	3	4	5	2	2	2	3
▪ 50 urtetik gora	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0
Pertsonak guztira	**5**	**1**	**4**	**3**	**5**	**5**	**2**	**3**	**2**	**3**
Probintzien arabera:										
▪ Araba	4	1	2	3	5	5	1	3	2	3
▪ Bizkaia	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
▪ Gipuzkoa	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0

Barne-igoera indizea (%)	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
	%10,2	%12,1	%16,1	%7,2	%6,9	-4,2

Iturria: VISESA

55. taula. Kontratazio berriak.

Kontratazio berriak	2013		2014		2015		2016		2017	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
▪ 35 urtetik behera	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
▪ 35 - 50 urte	2	1	4	0	7	6	5	0	4	3
▪ 50 urtetik gora	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1
Pertsonak guztira	**2**	**1**	**4**	**0**	**10**	**6**	**5**	**0**	**5**	**5**
Probintzien arabera:										
▪ Araba	0	1	3	0	9	6	4	0	4	5
▪ Bizkaia	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
▪ Gipuzkoa	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0

Txandaketa-indizea (%)	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
	%3,3	%1,7	%6,9	%8,0	%4,3	*-46,3*

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, jarduketen 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
- Emaitzen adierazleak zehaztea

56. taula. Prestakuntza.

<table>
<tr><th>Prestakuntza</th><th colspan="2">2013</th><th colspan="2">2014</th><th colspan="2">2015</th><th colspan="2">2016</th><th colspan="2">2017</th><th>Ald. %</th></tr>
<tr><td>Prestakuntza Planaren betearazpen-maila (%)</td><td colspan="2">%64,3</td><td colspan="2">%66,1</td><td colspan="2">%55,2</td><td colspan="2">%58,3</td><td colspan="2">%33,6</td><td>-42,3</td></tr>
<tr><td>Egindako ikastaroak (kop.)</td><td colspan="2">340</td><td colspan="2">340</td><td colspan="2">317</td><td colspan="2">540</td><td colspan="2">451</td><td>-16,5</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Bertaratutakoak guztira (kop.)</td><td colspan="2">59</td><td colspan="2">59</td><td colspan="2">60*</td><td colspan="2">73</td><td colspan="2">77</td><td>5,5</td></tr>
<tr><td>Ema.</td><td>Giz.</td><td>Ema.</td><td>Giz.</td><td>Ema.</td><td>Giz.</td><td>Ema.</td><td>Giz.</td><td>Ema.</td><td>Giz.</td><td>Ald. %</td></tr>
<tr><td>36</td><td>23</td><td>34</td><td>25</td><td>37</td><td>23</td><td>45</td><td>28</td><td>48</td><td>29</td><td></td></tr>
<tr><td>Bertaratutakoak, langile guztiak kontuan hartuta (%)</td><td colspan="2">%100</td><td colspan="2">%100</td><td colspan="2">%98,44</td><td colspan="2">%100</td><td colspan="2">%100</td><td>0,0</td></tr>
<tr><td>Orduak / pertsona (kop.) (on line pres. gabe)</td><td colspan="2">44,6</td><td colspan="2">45,1</td><td colspan="2">21,16</td><td colspan="2">30,85</td><td colspan="2">21,69</td><td>-29,7</td></tr>
<tr><td>Orduak / pertsona (kop.) (on line pres.)</td><td colspan="2">61,0</td><td colspan="2">61,73</td><td colspan="2">30,75</td><td colspan="2">43,02</td><td colspan="2">41,09</td><td>-4,5</td></tr>
<tr><td>Prestakuntzako inbertsioa (€/pertsona)</td><td colspan="2">726,7</td><td colspan="2">735,12</td><td colspan="2">286,07</td><td colspan="2">797,33</td><td colspan="2">881,41</td><td>10,5</td></tr>
</table>

*Orduei eta pertsonei buruz emandako informazioan, ez da hizkuntzetako prestakuntza kontuan hartu. *Ez sartutako ORUBIDE. Iturria: VISESA*

Hona hemen kategorien araberako 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.

57. taula. Prestakuntzaren banaketa, kategorien arabera.

Prestakuntzaren banaketa	2013		2014		2015		2016		2017	
	% €	%perts-onak	% €	%perts-onak	% €	%perts-onak	% €	%perts-onak	% €	%perts-onak
Zuzendariak	%9,3	%12	%9,29	%11,86	%12,5	%11,3	%7,72	%8,57	%44,13	%9,09
Tituludunak eta teknikariak	%58,2	%49	%58,20	%49,15	%77,6	%50,0	%73,43	%64,29	%44,38	%64,94
Administrariak	%35,5	%39	%32,51	%38,98	%9,9	%38,7	%18,85	%27,14	%11,49	%25,97
GUZTIRA	%100 (59 lagun)		%100 (59 lagun)		%100 (60 lagun)		%100 (70 lagun)		%100 (77 lagun)	

Iturria: VISESA

VISESAn garatutako prestakuntzan (txosten honetako kasuan kasuko ataletan aipatutako ingurumenekoaz, laneko arriskuen edo datu-babesaren aurkako prebentzioa), VISESAko langileen funtsezko trebetasunen, zeharkakoen eta berezien garapena landu da:

N. taula. 2017ko prestakuntza-ikastaroak.

Oinarrizko eskumenak/eskumen generikoak	Bertaratuak		Orduak/ pertsona
	Ema	Giz	
Araudia egokitzea		2	4 o.
Kontratu nagusiak		1	8 o.
Irizpide sozioekonomikoak birgaikuntzarako laguntzen zatiketan	1		4,5 o.
Hormigoizko egituren diagnostikoa egiteko eta konpontzeko metodoei eta teknikei buruzko ikastaroa		1	1.225 o.
Ingeniarien eta aparejadoreen elkargoko ikastaroak		2	4 o.
Hirigintza plangintzari eta kudeaketari buruzko ikastaroak eta jardunaldiak		2	16 o.
BEZa kudeatzeko informazioko berehalako hornidura berria	2		2,5 o.
Kontratu publikoetako aditua	1	1	375 o.
Erosteko aukera ematen duen alokairuaren modalitateko sistema birpasatzea	5		4 o.
Kontratazioak kudeatzeko sistema: kontrolak	39	19	1 o.
Europako funtsen kudeaketa	1	1	30 o.
Laneko arloen kudeaketa (ordainsariak, komunikazioa, parte-hartzea...)	1		4,5 o.
Koroazioko proiektuen orduak ezartzea	18	9	1 o.
Patalogietan eta obretan esku hartzea Geoteknia konplexuak		1	5 o.
Eraikuntza eta azpiegitura proiektuetako kalitatearen arloko joerei eta gaurkotasunari buruzko jardunaldia		1	4 o.
Hirigintzaren eta etxebizitzaren arloko berriei buruzko 2017ko jardunaldia	1		10 o.
Eskarietan eragin handiena duen patologiari buruzko jardunaldia		1	2,5 o.
Sektore publikoko kontratuen lege berria		1	21 o.
Natur gunea etorkizuneko inbertsioa gisa		1	7 o.
Lurraldea antolatzeko modulua	1		120 o.

Oinarrizko eskumenak/eskumen generikoak	Bertaratuak		Orduak/ pertsona
	Ema	Giz	
Birgaikuntzako jarduketei buruzko zerga eta finantzen arloko araudia		2	4,5 o.
Enpresa sustatzaileen urteko zergen eta kontabilitateen berriak	1		8 o.
Laneko eta gizarte segurantzako berriak 2016/2017	2		4 o.
PASSIVHAUS (Passivhaus etxearen eta etxe arruntaren arteko ezberdintasunak)	1	3	3 o.
BSP patologiak	5	9	2 o.
Euskaliten birziklatzea	2	1	4,5 o.
Inguratzaile termikoaren birgaikuntza Puntu kritikoei eta horiekin loturiko patologiei buruzko azterlana		1	8 o.
Birgaikuntza osoa eta hiri-birsorkuntza	2	2	16 o.
Eraikuntzaren, birgaikuntzaren edota urbanizazioaren eta obra zibilaren segurtas.		1	4 o.
Erregistro zuzenbideari buruzko lantegi praktikoak		1	10 o.
Tokiko zergak	1		4,25 o.
Hirigintzako balorazioak	1		28 o.
Kanpoko zaintza	1	2	3,5 o.
2017ko Euskal hiria XIV. Biltzarra		1	12 o.

Zeharkako eskumenak	Bertaratuak		Orduak/ pertsona
	Ema	Giz	
Gatazken azterketa eta kudeaketa	1	1	10 o.
Coaching-a		1	1,5 o.
Banako coaching-a	1		15 o.
Lidertza garatzea (taldeko coaching-a)	3	4	32 o.
Mindfulness	8	3	7 o.
Talde-lanari buruzko lantegia	4	1	4 o.

Eskumen zehatzak	Bertaratuak		Orduak/ pertsona
	Ema	Giz	
Obra zibilari aplikaturiko BIM autodesk softwarearekin		1	60 o.
Erraz sortzen ditu e-learning edukiak erabilera libreko tresnen bidez	1		8 o.
Navision	7	6	2 o.
BIM modelizazio orokor birtuala	9	8	15 o.
Proiektuak kudeatzeko tresna	4	7	3 o.
Koordinatu	2	2	4 o.
Excel aurreratua controller-entzat	2	3	12 o.
Oficce: Navision	1	2	2 o.
Sharepoint	1	1	9 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. artikuluak)
- Lanaren eta familiaren uztarketa (24.-26. artikuluak)
- 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 araberako mailegu abantailatsuak (egin gabeko laneko ordainsarien konturako abonamendua -zenbait baldintza bete behar dira hori lortzeko-. Enpresa osoan emandako mailegu bizien gehienezko saldoa ez da soldaten %2 baino handiagoa izango guztira, eta eskaera-hurrenkeraren arabera banatuko dira) (63. artikulua)

58. taula. Maileguak.

Emandako maileguak - €	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Emaitza	24.000	16.500	22.500	48.000	12.950	*-73,0*

Iturria: VISESA

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

59. taula. Bizi eta istripu asegurua.

Bizi eta istripu aseguruaren estaldura - €	2013	2014	2015	2016	2017	*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. Sindikatuekin negoziatu ondoren, Administrazio Kontseiluak erabakiko du fondo sozial hori zenbatekoa den (66. artikulua)

60. taula. Fondo soziala.

Fondo soziala - €	2013		2014		2015		2016		2017		*Ald. %*
Zuzkidura guztira (€)	6.000		6.000		6.000		12.000		14.289		*19,1*
Funts sozialarekin on egindako pertsonak(kop.)	**Ema.**	**Giz.**	**Ema.**	**Giz.**	**Ema.**	**Giz.**	**Ema.**	**Giz.**	**Ema.**	**Giz.**	
	12	4	15	4	14	8	28	12	22	14	

Iturria: VISESA

- Gaitasun urrikoak. Organismo eskudunek norbaiti bere lanpostuko eginkizunak garatzeko ezintasuna aitortzen badiote, lehentasunezko eskubidea izango du bere egoera fisikoarekin eta gaitasun profesionalekin 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 gehienezko zenbatekoa: 1.200 € eta lanaldian garatutako asteko 4 ikastordu) (75. artikulua)

61. taula. Euskarako prestakuntza.

Euskara	2013		2014		2015		2016		2017		*Ald. %*
Bertaratutakoak guztira (kop.)	14		17		23		28		30		*7,1*
	Ema.	**Giz.**	**Ema.**	**Giz.**	**Ema.**	**Giz.**	**Ema.**	**Giz.**	**Ema.**	**Giz.**	
	8	6	7	10	12	11	14	14	15	15	
Langile guztiak kontuan hartuta bertaratutakoak (%)	%23,70		%28,81		%38,3		%40,0		%39,0		*-2,6*
Prestakuntza-orduak guztira (h)	2.016		2.016		3.299		3.588		3.238		*-9,8*
Laguneko orduen batezbestekoa (h)	144		118,59		143,45		128,15		107,92		*-15,8*

Iturria: VISESA

62. taula. Beste hizkuntza batzuetako prestakuntza.

Beste hizkuntza batzuk	2013		2014		2015		2016		2017		*Ald. %*
Bertaratutakoak guztira (kop.)	7		6		4		3		3		*0,0*
	Ema.	**Giz.**	**Ema.**	**Giz.**	**Ema.**	**Giz.**	**Ema.**	**Giz.**	**Ema.**	**Giz.**	
	4	3	4	2	4	0	3	0	2	1	
Langile guztiak kontuan hartuta bertaratutakoak (%)	%11,80		%10,17		%6,7		%4,30		%3,9		*-9,3*
Prestakuntza-orduak guztira (h)	264		264		180		167,5		115		*-31,3*
Laguneko orduen batezbestekoa (h)	37,7		44		60		55,83		38,33		*-31,3*

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 urtarrilaren 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:

63. taula. Onura sozialak.

ONURA SOZIALAK	2013				2014				2015				2016				2017			
	(1)		(2)		(1)		(2)		(1)		(2)		(1)		(2)		(1)		(2)	
	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	23	0	2	0	23	0	1	0	28	0	1	0	25	0	0	0	30	0	1
Amatasun-baimena (6. astetik aurrera)	36	23	2	0	38	23	2	0	44	28	4	0	0	25	0	0	0	30	0	1
Edoskitzeko baimena	36	23	2	0	38	23	1	0	44	28	3	1	45	25	2	0	47	30	1	1
Legezko zaintzagatiko lanaldi-murrizketa (12 urtetik beherakoak)	36	23	1	0	38	23	5	0	44	28	5	0	45	25	5	0	47	30	5	0
Adingabeak zaintzeko eszedentzia	36	23	4	0	38	23	0	0	44	28	0	0	45	25	0	0	47	30	0	0
Mendeko senideak zaintzeko eszedentzia	36	23	0	0	38	23	0	0	44	28	0	0	45	25	0	0	47	30	0	0
Uztarketa sustatzeko zerbitzuak																				
Haurtzaindegia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jantokia	36	23	28	15	38	23	28	14	44	28	33	20	45	25	38	15	47	30	24	15
Gaixotasun kronikoa duten senideak zaintzeko baimena (50 ordu urtean).													45	25	5	1	47	30	5	1
Ordutegia malgua eta lan-eremua																				
Sartzeko eta irteteko malgutasuna	36	23	36	23	38	23	38	23	44	28	48	28	45	25	45	25	47	30	47	30
Negoziatutako ordutegi malgua	36	23	3	4	38	23	4	2	44	28	9	2	45	25	11	2	47	30	12	1
Arrazoi pertsonalengatik eskaturiko eszedentzia ordaindu gabea. Ordaindu gabeko baimena	36	23	0	0	38	23	0	0	44	28	0	0	45	25	0	0	47	30	0	0
Telelana/eskaera iragankorrak	36	23	0	0	38	23	0	0	44	28	0	0	45	25	0	0	47	30	0	0
Arrazoi pertsonalengatiko eszedentzia ordaingabea	36	23	0	0	38	23	0	0	44	28	0	0	45	25	0	0	47	30	4	1
Telelana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
Bizilekutik hurbil	36	23	5	2	38	23	6	3	44	28	9	5	45	25	8	5	47	30	7	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. legealdiko 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.

2013an Berdintasun Batzordea eratu zen, gaur egun 6 lagunek osatua; horietatik 5 emakumeak dira. Batzorde horren ardura da berdintasun planaren eta arlo horren ondoriozko ekintzen betetze-maila zehaztea, garatzea, zaintzea, bultzatzea eta jarraipena egitea. Besteak beste, sexu jazarpenari eta generoaren ziozko jazarpenari aurre egiteko eta aurre-zaintzarako lehen protokoloaren proposamena egin da.

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, pertsonei 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 Sisteman genero-ikuspegia kontuan hartzea 4.2 Eraso sexuala edo sexuagatiko erasoa 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

2017an, VISESAk 2014-2017 aldirako onetsitako lehen berdintasun planaren lehen urtean sartu gara. Aurrera egin da, eta urratsak izan dira berdintasunaren alde, eguneroko jardunean genero-ikuspegia txertatuz. Hala, aniztasuna eta emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna bermatuko dira.

Horretarako, bi arlotan egin da lan 2017an: sentsibilizazioan, generoaren esparruko prestakuntza-pilulen bidez, eta kontratazioan. Bigarren arlo hori ezartzeko, klausula sozialen proposamena egiteko lana egin du VISESAk, gure baldintza-orrietan eta kontratuetan biltze aldera. Horren bidez, arduraz eta berrikuntzaz jokatu nahi du VISESAk, berdintasunarekin konpromiso irmoa duen erakunde publikoa dela adierazita.

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.

64.a. taula. Berdintasuneko prestakuntzari buruzko datuak.

Berdintasuneko prestakuntza	2013		2014		2015		2016		2017	
Egindako ikastaroak (kop.)	3		3		3		4		3	
Orduak guztira (h)	206		245		153,5		194		91,5	
Bertaratutakoak guztira (kop.)	20		40		65		129		72	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
	17	3	15	25	42	23	83	46	45	27

Iturria: VISESA

64.b. taula. 2017ko berdintasuneko prestakuntza.

Ikastaroaren izena	Bertaratuak		Orduak/ pertsona
	Ema	Giz	
Genero-ikuspegia laneko segurtasunean eta osasunean aplikatzea		1	1,5 o.
Berdintasuna	1		20 o.
Berdintasuna: hizkera inklusiboa	44	26	1 o.

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 Industriala, Ergonomia eta Laneko Medikuntza.

VISESAko Segurtasun eta Osasun Lantaldea modu paritarioan eratu zen 2012an, eta honako hauexek osatzen dute: ordezkaritza 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.

Laneko osasunarekin eta segurtasunarekin duen konpromisoan, lan-taldea eratu du VISESAk 2017an, 2016an eginiko inkesta psikosozialaren ondoriozko ekintzak aztertzeko eta abiarazteko. Prestakuntzaren ikuspegia handitzen eta aldatzen ari da, lehen segurtasuna baitzen ardatz bakarra ia-ia, eta azken urtean pixka bat gehiago osasuna. Horregatik, ergonomiaren arloko prestakuntza egin da eta gomendioak ezagutarazi dira ordenagailuaren aurrean eserita lan egiten dutenei datxezkien gaitzak saihesteko, baita mindfulness ikastaroak ere.

Lehen urratsak egiten hasiak gara enpresa ekintzen koordinatuaren arloan eta, horretarako, koordinatu plataformaren laguntza du VISESAk, mutuak koordinatua, segurtasunaren eta prebentzioaren koordinazioa hobetzeko zerbitzuak ematen dituzten enpresekin.

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

LAPeko prestakuntza	2013		2014		2015		2016		2017	
Egindako ikastaroak (kop.)	7		1		7		3		3	
Orduak guztira (h)	241		5		174,5		162		282	
Bertaratutakoak guztira (kop.)	23		1		27		72		30	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
	12	11	1	0	15	12	44	28	13	17

Iturria: VISESA

65.b. taula. 2017ko laneko arriskuen prebentzioko prestakuntza.

Ikastaroaren izena	Bertaratuak		Orduak/ pertsona
	Ema	Giz	
Eraikuntzako prebentzioko oinarrizko maila		1	60 o.
Lehen sorospena	2	1	8 o.
Jarrera-ergonomia. Bizkarra zaintzea. Enpresa osasuntsua	40	26	3 o.

Iturria: VISESA

66. taula. Lan-orduak eta absentismoa.

Lan-azterketa	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Langile-taldea batez beste (kop.)	58,72	58,01	62,08	69,58	72,34	*4,0*
Lan-orduak guztira (h)	1.812,5	1.829,29	1.818,00	1.820,00	1820,50	*0,0*
Urtean lan egindako orduak (h)	1.584,5	1.577,0	1.569,5	1.547,0	1.547,0	*0,0*
Lan egindako orduak guztira (h)	93.486	96.197	113.004	108290	119.119	*10,0*
Absentismo (1+2) (%)	**%6,4**	**%5,68**	**%7,27**	**%3,77**	**%5,50**	*45,9*
▪ Abs.1 (lizentziak eta bajak…) (%)	%4,83	%4,13	%3,87	%2,60	%3,98	*53,1*
▪ Abs. 2 (amatasun/aitatasun bajak) (%)	%1,57	%1,55	%3,40	%1,17	%1,52	*29,9*

Iturria: VISESA

67. taula. VISESAko langileen ezbeharrak eta istripu-indizeak.

Ezbeharren azterketa	2013		2014		2015		2016		2017		*Ald. %*
Bajadun lan-istripuak (kop.)	0		2		2		1		1		*0,0*
Baja-egunak (LI) (egunak)	0		35		18		0		0		*0,0*
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		4		3		0		3		*100,0*
	vis.	jar.	**vis.**	jar.	**vis.**	jar.	**vis.**	jar.	**vis.**	**jar.**	***Ald. %***
Eraginaren indizea	**0**	64,2	**33,01**	61,6	**0**	65,2	**0,00**	77,10	**0,00**	77,10	*0,0*
Maiztasunaren indizea	**0**	37,5	**19,65**	35,2	**0**	36,7	**0,00**	41,80	**0,00**	41,80	*0,0*
Larritasunaren indizea	**0**	1,14	**0,34**	1,14	**0,16**	1,19	**0,00**	1,37	**0,00**	1,37	*0,0*

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 inplikatzen 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 VISESAtik 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.
- Azpikontratazioaren mugak (2005) zaintzea eta Azpikontratazioari 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 araberako 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 azpikontratei 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.

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 lankidetza-hitzarmena, sailak eta VISESAk zuzenean sustatutako eraikuntza-obretako lan-baldintza egokietarako irizpideak eta jarduketak zehaztu ahal izateko.

    Hitzarmenak hobekuntzen ezarpena bultzatzen du VISESAk edo Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza 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:

  Kontratazioko 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 kontratazioko orrietan zehaztu eta garatu beharreko gutxieneko betebeharrak (etxebizitzen kopuruaren eta obrako fasearen araberako asteko gutxieneko bisitaldien kopurua, koordinaziorako 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 artikulu txertatzea:

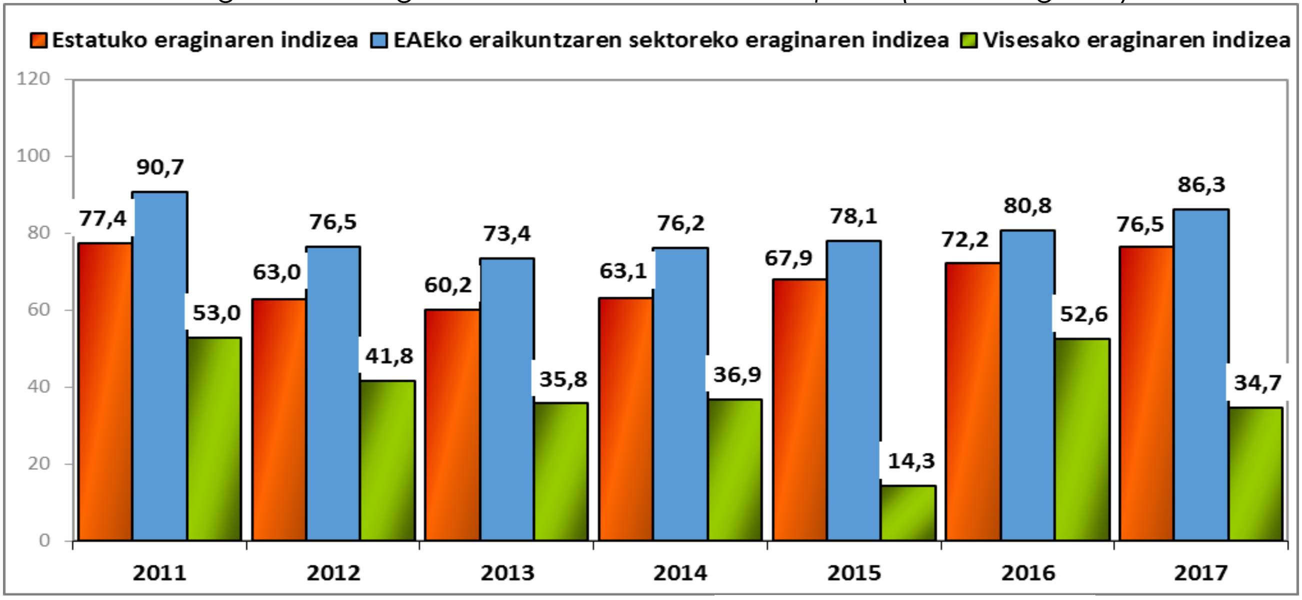
  - Arautegia edo jarraibideak ez betetzeagatik zehapenak.
  - Enpresa azpikontratistei betoa jartzeko eskubidea.

VISESA sustatutako obretako segurtasun eta osasun arloko liderra denez, eraikuntzaren sektoreko ezbeharrak murriztu ditu. Lidergo hori ezartzeko, eragileen kontratazioa, prebentziorako betebeharrak egozteko gaitasuna eta euren arteko elkarreraginerako mekanismoak zehazteko ahalmen zentralizatzen dira, baita laneko arriskuen prebentzioko trebetasun 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 lankidetza-hitzarmenean garatutako eraikuntza-obren eraginaren indizeetako emaitzak:

23. 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.

68. taula. VISESAko obretako istripuen tipologia eta kopurua.

VISESAko obretako segurtasuna - Kop.	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Istripu hilgarriak	0	0	0	0	0	*0,0*
Istripu larriak	0	1	0	1	1	*-100,0*
Istripu arinak	10	11	4	11	11	*-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.
- VISESAko langileen atxikimendua eta inplikazioa indartzea, kidetza-sentipena suspertzeko.
- VISESAko 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. VISESAko 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 (enpresaren kudeaketa sistema)
• Intranet korporatiboa (Zerbitzuak)
• Proiektukako kudeaketa

Goranzko komunikazio-sistemak
• Hobetzeko iradokizunak
• Gorabeherak, kexak eta beste batzuk
• Pertsonei bi urtean behin egindako inkesta
• Beste inkesta batzuk eta unean uneko txostenak

Beheranzko komunikazio-sistemak
• Barruko zirkularrak eta oharrak (Intranet)
• Aginte-taula, adierazleak eta autoebaluazioak
• Etxebizitzako Plan Gidaria, Plan Estrategikoa, Urteko Kudeaketa Plana eta jarraipenak
• Urteko Kudeaketari buruzko Txostena, Urteko Ingurumen Adierazpena eta Bi urtez behingo Iraunkortasun Txostena.
• Iragarki-taula
• Langileen eta Zuzendaritza Nagusiaren arteko bilerak

Iturria: VISESA

Horrez gain, informatu beharreko taldearen eta informazio-motaren araberako 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 gogobetetasunari buruzko inkestak**

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

2016an, laneko giroari buruzko inkesta egin zen, zeren eta urte horretan inkesta psikosoziala egin baitzen. Izan ere, arrisku psikosozialen arloan legezko araudiari erantzuna emateaz gain, gogobetetasun-inkestako faktore asko azpimarratu ere egin dira.

69. *taula*. Arrisku psikosozialen inkestaren emaitza nagusiak (E 0:100):

Dimentsioak	2016	Egoera
Laneko erritmoa	90,2	Osasunerako egoera txarra (VISESAko kideok ditugun arrisku psikosozialak)
Eskakizun emozionalak	68,3	
Aurreikusteko modukoa izatea	66,7	
Rol argitasuna	65,6	
Lidergo kalitatea	63,8	
Eskakizun kuantitatiboak	59,0	
Rol gatazka	57,4	
Maila handiagoko arduradunen gizarte laguntza	41,0	
Lankideen gizarte laguntza	58,3	Osasunerako bitarteko egoera (VISESAko kideok ditugun arrisku psikosozialak)
Lan-baldintzen segurtasunik eza	41,0	
Presentzia bikoitza	47,5	
Emozioak ezkutatzeko eskakizunak	36,8	
Talde jarraipena	36,1	
Eragina	45,0	

Dimentsioak	2016	Egoera
Justizia	42,4	Osasunerako egoera ona (VISESAko kideok ditugun arrisku psikosozialak)
Garatzeko posibilitateak	49,2	
Lanaren gaineko segurtasunik eza	52,5	
Lanaren zentzua	55,0	
Errekonozimendua	70,5	
Konfiantza bertikala	78,7	

Iturria: VISESA

2018an, berriz egingo da laneko giroari buruzko inkesta, azken urteotan egin izan dugun moduan.

70. 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*
GIO - Gogobetetasunaren indize orokorra (faktore guztien batezbesteko haztatua)	3,47	3,56	3,37	3,58	*5,9*

Iturria: VISESA

Inkesta horiek aztertzearen ondorioz, Hobetzeko Ekintza Plan zehazten eta onesten da, non inkesta horretan lorturiko emaitza kritikoekin loturiko ekintzak biltzen diren.

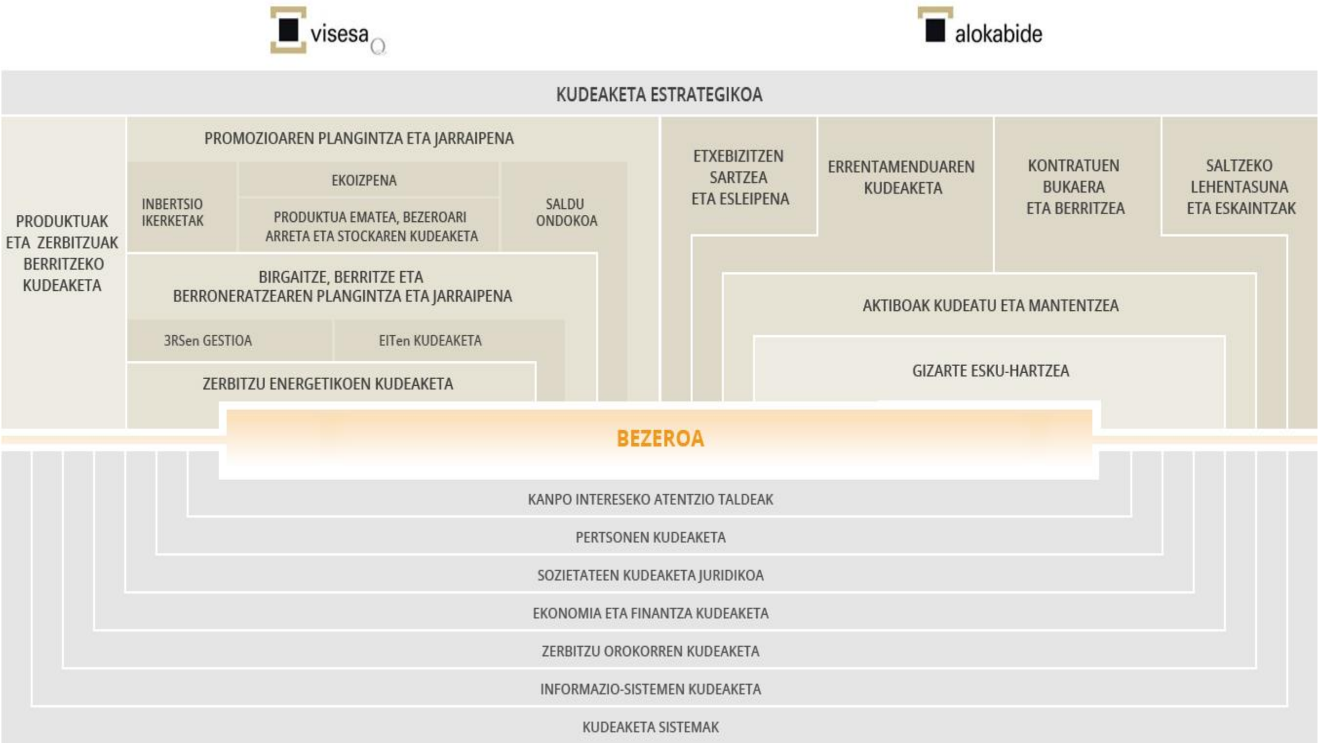
4.5. ENPRESA LAGUNTZAILE ETA ALIATUAK

4.5.1. Sozietate lerrokatuak

VISESAk 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, Kalitatea Kudeatzeko, Laneko Arriskuen Prebentzio eta Ingurumeneko sistema integratuak sortzea eta ezartzea hartu dituzte beren gain sozietateen zuzendaritzak, Euskaliten Kudeaketa Aurreratuko Eredura bideratuta. Izan ere, sozietateen eremu eta jarduerak barne hartzen dituzte, hain zuzen sozietatearen helburuak lortzen laguntzeko.



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.

Aliatua / laguntzailea	Aliantza / Lankidetza	Eragina	Interes-talde onuraduna
EUSKALIT **Q-EPEA**	Kalitaterako Euskal Fundazioarekiko lankidetza. Gero, zabaldu egin zen: **2003-2017 EFQM Ebaluatzaileen Taldea** (EFQM txostenak ebaluatzeko). **2004-2017 5S Taldea** (5S metodologiaren ezarpena zabaltzeko eta hobetzeko). **2005-2017 Q-epea** (kudeaketako jakintzen trukea beste administrazio eta erakunde publiko batzuekin). **2006-2017 400 Taldea** (Qdun enpresak).	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
FNS	Novia Salcedo Fundazioarekin praktiketako pertsonak hartzeko sinatutako hitzarmena.	Soziala	Akziodunak Pertsonak Gizartea
APD **Hasiera: 2000**	Zuzendaritzaren Aurrerapenerako Elkartea.	Soziala	Akziodunak Pertsonak Gizartea
ACLIMA **Hasiera: 2001**	Euskadiko Ingurugiro Industrien klusterreko kideak, ingurugiroko eta jasangarritasuneko erreferentzia.	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
ITZARRI-BGAE **Hasiera: 2004**	Langile publiko guztientzako Enpleguko Gizarte Aurreikuspeneko Erakundean batzea.	Soziala Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak
AVS **Hasiera: 2005**	Espainiako Etxebizitza eta Lurzoru Sustatzaile Publikoen Elkartean batzea.	Soziala Ingurumenekoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
INNOBASQUE **Hasiera: 2008**	**Innobasquen** batzea (Berrikuntzaren Euskal Agentzia), etxebizitzaren berrikuntzaren, iraunkortasunaren eta kalitatearen alde lan egiteko eta eraikuntza hobea sustatzeko. Horrelaxe hasi zen etxebizitzen sorreran zeresan handia izan duten proiektuak garatzen, herritarren bizimodua hobetzeko asmoz. Aitzindariak izan dira EAEko hiriko etxebizitzak kudeatzeko eta eraikitzeko 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
ERAIKUNE **Hasiera: 2011**	Euskadiko Eraikuntzaren Klusterreko bazkideak, sustapenaren, eraikuntzaren, zaharberrikuntzaren eta berriztatzearen arloan.	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea

Aliatua / laguntzailea	Aliantza / Lankidetza	Eragina	Interes-talde onuraduna
IZAN 2005-2008	Haitin etxebizitzak eraikitzeko proiekturako lankidetza.	Soziala	Akziodunak Pertsonak Gizartea
BERIZTAPEN Elkartea 2009	Bazterketa-arriskuan dauden taldeak laneratzeko hitzarmena.	Soziala Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Gizartea
VICENTE FERRER Fundazioa 2010-2011	Indiako Anantapurren 48 etxebizitza eraikitzeko lankidetza.	Soziala	Akziodunak Pertsonak Gizartea
EUSKADIKO MUGARIK GABEKO ARKITEKTOAK eta EFEL-CIAPA Fundazioa 2012-2013	Bolivian gurasoekin espetxeetan bizi diren 12-18 urteko gazteentzako 3 aterpetxe eraikitzeko lankidetza.	Soziala	Akziodunak Pertsonak Gizartea
Misioneras del DIVINO MAESTRO 2014-2016	Kashusan Ama Eskola eraikitzeko proiektuan eta Shabundako Osasun Zentroaren berritze proiektuan laguntzea	Soziala	Akziodunak Pertsonak Gizartea
JAMBO CONGO Hasiera: 2017	Kongoko Errepublika Demokratikoan, Shabundako osasun zentroan amatasun klinika eta erditze-gela (3 gela) eraiki eta sortzeko proiektuan lankidetza.	Soziala	Akziodunak Pertsonak Gizartea
AECC Hasiera: 2016	Eibarren hamar urtez lokal bat alokatzeko kontratu bat formalizatu du AECCrekin (Gipuzkoako Probintzia Batzarra), elkartearen Debabarrenako eskualde-egoitza kokatzeko, informazioa eta kontzientziazioa, ikerketa onkologikoaren sustapena eta gaixoei eta senideei laguntzeko eta babesteko zerbitzuak errazteko helburuarekin.	Soziala	Akziodunak Pertsonak Gizartea
HURKOA Fundazioa Hasiera: 2016	Morlanseko (Donostia) lokalari dagokionez EAEDE kontratu bat formalizatu da HURKOA fundazioarekin; ahulezia-, mendekotasun- edo babesgabetasun-egoeran dauden adinekoei eta/edo buru-gaixotasunak dituzten pertsonei arreta eta tutoretza ematen die fundazioak, batik bat Gipuzkoa lurraldean.	Soziala	Akziodunak Pertsonak Gizartea
SINDIKATUAK EUSKO JAURLARITZA Hasiera: 2005	Sindikatuekin sinatutako hitzarmena, Eusko Jaurlaritzako eta VISESAko obren betearazpenean LAPi buruzko Legea eta laneko segurtasuna zein osasuna betetzen direla ziurtatzeko.	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Gizartea
E2B Elkartea Hasiera: 2008	"Energy Efficient Buildings Association (E2BA)" Elkartean sartzea, Europako Batzordearekin batera eraikinetako eraginkortasun energetikoaren arloko I+G+b lerroak lehenesteko.	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
Zorrotzaurre Kudeatzeko Batzordea Hasiera: 2013	Bilboko Zorrotzaurreko etorkizuneko uharteko hirigintzaren garapena kudeatzen duen batzordean sartzea.	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 zentralizatuetako 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 aztertzeko, zabaltzeko eta ikertzeko **hitzarmena**. Lehenengo fasean, enpresak bisitatu eta adituen klaseak jaso dira tailerrean. Bigarren fasean, ordea, VISESAko sustapenetan ezartzeko proposamenak egin dira. IDFABRIK: hitzarmenaren esparruan garatutako argitalpena da. Industrializatu daitezkeen eraikuntza-sistemen giltzarriak interpretatzeko eta EAEko babes publikoko etxebizitzetan ezarri daitekeen aztertzeko ikerketa. (**unibertsitatea-enpresa proiektua)**	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
UPV-EHU Urtea: 2013	Bilboko Ingeniaritzako Goi Eskola Teknikoa, etxebizitzen 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 gutxieneko 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 / Lankidetza	Eragina	Interes-talde onuraduna
FAGOR **Hasiera: 1998** **Amaiera: 2001**	Domotika (proiektuko sustapena: 96 Intxaurrondo). **(eraikuntza-sistemetarako proiektua)**	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
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 etxebizitzen eraikuntza iraunkorrerako oinarri teknikoak zehazteko. Eraikinaren Liburu Zuria. (**eraginkortasun energetiko eta iraunkortasunerako 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, etxebizitzen funtzionaltasuna hobetzen da elbarrientzat (proiektuko sustapena: Durango). **(eraikuntza-sistemetarako 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-sistemetarako proiektua)**	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
EUSKO JAURLARITZA INDUSTRIA Mº 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, sentsorialen 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-sistemetarako 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+Gko 7. Esparru Programako Proiektu Europarra)*. 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+Gko 7. Esparru Programako Proiektu Europarra)*. 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 herrialdetako 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 Ingeniería-Tecnaliaren laguntzaz garatutako azterketa estrategikoa. Horri esker, Euskadin garatu beharreko etxebizitza babestuen sustapenean altzairuzko eraikuntza industrializatua ezartzea bideragarria zen ebaluatu ahal izan zen. **(eraikuntza-sistemetarako 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 etxebizitzen sustapenetan ezarrita. Hormigoian garatutako esperientzien ostean, beste material batzuetan oinarritutako industrializazioa aztertu da; esate baterako, egurra eta altzairua. **(eraikuntza-sistemetarako proiektua)**	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea

Aliatua / laguntzailea / urtea	Aliantza / Lankidetza	Eragina	Interes-talde onuraduna
Europako Batzordea **Hasiera: 2013** **Amaiera: 2017**	**OSIRYS**: Materialen arlo tematikoarekin dauka zerikusia (NMP), eta ekomaterialak eta bioerretxinan zein biozuntzetan oinarritutako produktuak garatzea dauka xede, barruko aldeko airearen kalitatea eta itxituren "arnasgarritasuna" hobetzeko. Garatutako produktuak VISESA Morlansen eraikitzen ari den sustapenean (70 BOEa) instalatzen ari da (informazio gehiago: http://osirysproject.eu).	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
Eusko Jaurlaritzako Laborategiarekiko **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 eraikitzeko gomendioak egiteko helburuarekin. (**eraginkortasun energetiko eta iraunkortasunerako proiektua)**	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
Urtea: 2014	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. **(eraikuntza-sistemetarako proiektua)**	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
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 Ingurumenekoa 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 Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
Europako Batzordea **Hasiera: 2016** **Amaiera: 2019**	**AZEB: "Towards Affordable Zero Energy Buildings" (Kontsumorik gabeko eraikin eskuragarriak).** AZEB proiektua H2020 programaren baitan kokatzen da, "Ia kontsumorik gabeko eraikin berrien kostuak gutxitzeko (EE-13-2016)" eremu tematikoan. Gutxi gorabehera bi urte eta erdiko iraupena du, 2019ko urrira arte, eta VISESAk Europako hainbat herrialdetako erakunderekin eta enpresarekin batera hartzen du parte proiektuan: Frantzia, Italia, Alemania, Holanda eta Bulgaria.	Soziala Ingurumenekoa 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

VISESAk Kudeaketako Sistema Integratua du, urtero auditoria egiten zaiona eta ziurtatzen dena, betiere UNE-EN ISO 14001:2015 arauaren arabera eguneratua eta Europako EMAS 1221/2009 Erregelamendura egokitua (Europako EMAS 1505/2017 Erregelamenduaren bidez aldatua). Sistema hori ezarrita, bermatu egiten da aplikatu beharreko ingurumeneko beharkizunak betetzea, ingurumeneko prozedurak eta ildoak sistemizatzea, eta gauzatu egiten du ingurumena babesteko eta jarduerarekin loturiko eraginak gutxitzeko etengabe hobetzen jarraitzeko konpromisoa.

VISESA EMASen erregistratutako enpresa denez, erakundeei beren ingurumen-portaera neurtzen, ebaluatzen, jakinarazten eta hobetzen uzten die, horretara konprometitzeaz gain. Urtero EMAS ingurumen-adierazpenaren bitartez egiten da eta interesa duten taldeen esku jartzen dugu gure gardentasunari buruzko atalean: (www.visesa.euskadi.eus/gardetasun-ataria/). EMAS erregistroa izateagatik hona hemen egiaztatu ditugun zenbait onura:

I. Ingurumen-kudeaketari segurtasuna, ordena eta koherentzia eskaintzen dizkio, beraz, ingurumen-alderdiak eraginkortasun handiagoaz kudeatzen dira.
II. Ingurumen-istripuen arriskua murrizten du, jarduera sortzaileak hobe ezagutu eta kontrolatzen baitira.
III. Ingurumen-jarduerak gauza daitezen, laguntza publikoak jasotzeko aukera gehiago dago.
IV. VISESAko pertsonen eta jarduten dugun udalerriko herritarren ingurumen-heziketa, -motibazioa eta –kontzientziazioa suspertzen ditu.
V. Ereduarekin jarduten dugun enpresa-sarean ingurumena kudeatzeko sistemak ezartzen laguntzen du.
VI. Herritarrei, aliatuei, erakundeei eta inbertitzaileei begira, irudia hobetzen du.

VISESAk antolamenduko egitura, jardueren plangintza, erantzukizunak, jardunak, prozesuak eta beharrezko baliabideak zehazten ditu Ingurumena Kudeatzeko Politikan bildutako konpromisoak gaur egun garatzeko, ezartzeko, berrikusteko eta mantentzeko.

INGURUMEN POLITIKA

VISESA lurzorua kudeatzen eta babes publikoko etxebizitza sustatzen duen sozietate publikoa da. Hiriko berroneratze eta berritzea bultzatzen, laguntzen eta sustatzen ditu era aktiboan, eta etxebizitza nahiz azpiegitura publikoak ere birgaitzen ditu, irisgarritasuna hobetuz eta lurralde iraunkor baten sustapena bilatuz, ingurumenaren eta lurralde orekaren ikuspuntutik.

Gure jarduerak zuzenean natura eta hiriko ingurunean du eragina, honako hauen bidez: gure esku-hartzeen eragin fisikoa, eraikuntzako gure produktuen erabilerak dituen ingurumen-ondorioak eta hura lortzeko beharrezkoak diren jardueren ingurumen-eragina. Zeregin horiek gure proiektuak gauzatzeko kontratatutako enpresek egiten dituzte.

Gure ingurumen-konpromisoa gure kudeaketako alderdi askotan modu praktikoan ageri da, gure **Hornitzaile Politikan** edo gure **Bezero, Produktu eta Zerbitzuaren Politikan** ikus daitekeen moduan. Gainera, ingurumenaren hobekuntza berrikuntzako gure ardatz nagusietako bat da, gure **Berrikuntza Politikak** jasotzen duen moduan.

VISESAren zuzendaritzatik, ingurumenarekiko dugun konpromisoa jakitera eman nahi dugu, honako era honetan zehaztuta:

JARDUKETA PRINTZIPIOAK

- Gure jarduerari aplika dakizkiokeen ingurumen mailako **lege baldintza** guztiak betetzen ditugu, izenpetutako gure akordioetatik sortutako beste baldintza guztiak edo gure sozietateak parte hartzen duen beste batzuekin izenpetutako lankidetza proiektuetatik sortutakoak.
- Enpresa publiko gisa dugun traktore lana betez, alde batetik, **sentsibilizazioaren** eta ingurumen-hobekuntzaren **sustatzaile**, eta bestetik, gure langileen artean nahiz interes taldeetan ingurumen praktika iraunkorrak sartzearen sustatzaile izan nahi dugu, batez ere gure enpresa hornitzaile, bezero eta erabiltzaileen artean.
- **Ingurunea babesten** modu aktiboan laguntzen dugu honako printzipio hauek aplikatuz: kutsaduraren prebentzioa; baliabideen kontsumo arduratsu eta iraunkorra; klima aldaketaren arintze eta egokitzea; eta biodibertsitatea babestea gure jarduerak, produktuek eta zerbitzuek sortutako ondorioei aurre egiteko.
- Gure politika korporatiboaren eta bikaintasun printzipioaren oinarri gisa, gure ingurumeneko kudeaketan **etengabe hobetzen** jarraitzea bilatzen dugu, adierazleak finkatuz, eta ingurumeneko gure helburuak berrikusiz eta hobetuz ingurumeneko gure kudeaketa sistemaren bitartez.
- Ingurumeneko hobekuntza eta jardunbide egokien gure iturri nagusi bat **elkarrekin egiten dugun ikasketa eta berrikuntza** da toki mailako nahiz nazioarteko proiektuetan parte hartuz. Horri esker, gainera, alor horretan izandako aurrerapenen zaintza proaktiboa egin dezakegu hobera egiteko aukera-iturri gisa.

Beraz, **ingurumeneko kudeaketa sistema bat dugu**, gure bulegoetako jarduera eta kokaleku guztietarako ezarri eta ziurtatu dena, eta haren barnean ingurumen-aldagaia eta eragina dugun hiru esparru handiekiko jarduketak sartzen dira: proiektuak, obrak eta VISESAren bulegoak.

Ingurumenari buruzko gure lana zehazten eta jakinarazten dugu *GRI iraunkortasun memoriak* eta *EMAS Ingurumen Adierazpena* eginez.

Nork onartua: Zuzendari Nagusia

Carlos Quindós Fernández

2017ko apiliraren 25a

Ingurumen aldagaia eragina dugun arlo guztietako jarduketa guztietan txertatzen da: **lurrak, proiektuak, obrak, laguntza teknikoa** eta VISESAren 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).
- Ingurumeneko klausulak sartzen dira **kontratazio baldintza-agirian** (urbanizazio edo eraikuntza obra eta proiektua) eta baloratu egiten da hornitzaileek ziurtagiria izatea ekodiseinuan eta ingurumena kudeatzeko sistemetan ezarrita (ISO 14001 edo antzekoetan).
- **Arkitektoek emandako ingurumen irizpideak edo bestelakoak,** baloratu egiten direnak eta puntuazio handiagoa ematen dutenak hornitzailearen lizitazioan.
- Bestetik, ingurumen-klausulak kontuan hartzen dira sukaldeko **ekipamendua kontratatzeko 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, lurzoruaren 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.
- **EAEko erosketa eta kontratazio publiko berdearen 2020ko programan parte hartzea**, ingurumen irizpideak sartzeko paperen, ordenagailuen, inprimaketa-ekipamenduen, eraikuntzaren, urbanizazioaren, bulegoko higiezinen, proiektuen eta aukerako zuzendarien erosketan eta kontratazioetan.
- **Euskal sektore publikoaren energia-iraunkortasunaren 178/2015 Dekretuaren aplikaziorako eragin garapena.**

4.6.1.2. Berrikuntza, jasangarritasuna eta zaharberrikuntza

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

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

VISESAren berrikuntza-politikaren helburua **sektorean kalitatea, iraunkortasuna eta berrikuntza bultzatzea** da eta, horren harira, EAEn eraikuntzaren sektorean lidergotza lortu nahi du. VISESAk Europar Batasuneko I+G+bren esparru-programetan lankidetza-proiektu desberdinetan parte hartu du. Garatutako proiektuei esker, etxebizitzak sortzean aurrerapausoak eman dira herritarren bizia sustatu eta hobetzeko. Are gehiago, oinarrizko hiru ardatzetan (industrializazioa, energia-eraginkortasuna eta iraunkortasuna) funtsatuta, EAEn hiri-etxebizitzak kudeatu eta eraikitzeko orduan teknika berriak erabiltzen aitzindaria izan da.

Sozietatearen zerbitzura dagoen enpresa publikoa den neurrian, bere eginkizunetako bat da eraikuntzaren sektorean berrikuntzaren eta kalitatearen elementu traktore modura jardutea. Hala, sustatzeko jarduera desberdinak burutzen ditu, bai kudekaetaren eremuan, baita produktu-berrikuntzaren arloan ere. Jarduera honen adibideak **ikus daitezke** garatzen ari garen proiektuen **3 eremu nagusitan**:

- Eraikinen energia-eraginkortasuna eta iraunkortasuna.
- Industrializazioa.
- Hiri-garapen iraunkorrak – birgaitzea.

ERAIKINEN ERAGINKORTASUN ENERGETIKOA ETA IRAUNKORTASUNA

A. VISESA produktuan eraginkortasun energetikoaren eta iraunkortasunaren irizpideak kontuan hartzea: sustapen guztiak "diseinuaren 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 inguratzailea ahalik eta estankoena izatea (saiakeren bidez kontrolatutako iragazketak).
- Banakako kudeaketako berokuntza zentralizatua eta eraginkortasun handiko sorkuntza-sistemak orokortzea (energia termiko eta elektrikoaren baterako sorkuntza).
- Kalitatearen bermea den ziurtagiri energetikoa. VISESAk % 30eko gutxieneko aurrezki energetikoa ziurtatzen du bere eraikin guztietan, kalitatearen berme moduan. Hori dela eta, A, B eta C mailako kalifikazio energetikoak dituzte.
- **Eguzki-energia termikoko instalazioak**. VISESAk eguzki-hargune termikorako (edo beste iturri berriztagarri baliokide baterako) hodi biltzaileak jartzen ditu bete sustapenetan, gutxienez ur bero sanitariorako beharrezko urteko batez besteko energia guztiaren % 60 hornitzeko (arautegiaren arabera, % 30ekoa da).

- Sustapen guztietako jasangarritasunaren diseinua eta ebaluazioa, Eusko Jaurlaritzako Etxebizitzarako **Eraikuntza Jasangarriaren Gida** kontuan hartuta.
- A edo hortik gorako kalifikazioko etxetresna elektrikoak dituzten etxebizitzak.
- Kontratazio publiko berdea: eraikuntzako obrak lizitatzeko orrien anbientalizazioa.
- Obra betearaztean ingurumena segurtatzeko planaren prestaketa.

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. Helburua VISESAk sustatutako eraikinei lotuta, erosotasuna eta energia-aurrezpena hobetzea da.

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 (gutxienez).
- Arropa-garbigailua: A mailakoa, bitermikoa eta bi hargunedune, energia aurreztu ahal izateko.

VISESAren “diseinu-irizpideak” publikoak dira eta bere irizpideak oinarritzeko edo zabaltzeko erabili nahi izanez gero, interesa duen edozein talderen eskura daude.

Gainera, VISESAren zerbitzu-gutunean (Ikus.: 01) sartuak dauden produktuen (etxebizitza) konpromisoei dagokienez, honakoak ageri dira:

- Araudiaren arabera eskatzen den gutxieneko azalera baino % 5etik % 10era bitarteko azalera gehiagorekin babes ofizialeko etxebizitzak eta etxebizitza tasatuak sustatzea.
- Babes ofizialeko etxebizitzak eta gizarte-etxebizitzak armairu eta etxetresna elektrikoez hornitutako sukaldeekin entregatzea.
- Sustatutako etxebizitzetan logela-kopurua une bakoitzean identifikatutako eskearen lehentasunari doitzea: etxebizitzen >% 60 3 logelekin.
- 2011z gero entregatutako sustapenetan A energia-eraginkortasuna edo goragokoa duten etxetresna elektriko eta altzariekin sukaldeak entregatzea. 2015etik aurreko sustapenetan, ordea, A++ hozkailuak eta garbigailuak ematea.
- Argiztatu eta aireztatzeko indarreko araudiak xedatzen duen azalera kontuan hartuta, % 5etik % 10era bitarteko azalera handiagoa duten etxebizitzak sustatzea.

B. Kalitate energetikoaren ziurtagiria: 1998. urteaz geroztik, arautegia baino 10 urte lehenago, **VISESAk** %30eko gutxieneko 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:

71. taula. Etxebizitzen ehunekoa, sailkapen energetikoaren arabera.

Etxebizitzen sailkapena - %	2013			2014			2015			2016			2017		
	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
Sailkapena - %	-	%51	%49	%48	%20	%32	-	%100	-	%0	%81	%19	*	*	*

**Salbuespenez, ez dago daturik, lehen aldia baita VISESAk etxebizitza bat urte naturalaren barruan jasotzen ez duena.*
Iturria: VISESA

Etxebizitzetako m²-ko CO_2 igorpenek behera egin du VISESAk emandako etxebizitzen bizitza baliagarriko aldian, sustapenetan energia-eraginkortasunerako ezarritako hobekuntzei esker.

72.a. taula.
VISESAko etxebizitzetako CO_2 igorpenen aurrezkia eta lehen mailako energiaren aurrezkia.

	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
CO_2 igorpenen batez besteko balioa (kg CO_2/m^2 urte) jasotako etxebizitzako	13,5	9,9	8,6	9,2	*	*7,6*
Arautegiaren aldean, CO_2 igorpenen aurrezkiaren batez besteko % (kg CO_2/m^2 urte), jasotako etxebizitzako	%50	%60	%64	%47	*	*6,7*
Arautegiaren aldean, lehen mailako energiaren aurrezkiaren batez besteko % (kWh/m² urte), jasotako etxebizitzako	%46	%58	%61	%43	*	*5,2*

**Salbuespenez, ez dugu daturik, lehen aldia baita VISESAk etxebizitza bat urte naturalaren barruan jasotzen ez duena. 2016ko datuak eta 2015ekoak erkatuta kalkulatu da aldg. %*
Iturria: VISESA

Horren arabera, honako hauexek izan dira 2016an esleitutako etxebizitzen batez besteko emaitzak:

- CO2 igorpenen %47ko aurrezkia, arautegiaren betearazpenaren aldean
- Lehen mailako energiaren %43ko aurrezkia, arautegiaren betearazpenaren aldean

72.b. taula. 2016an Kalitate energetikoaren ziurtagiria VISESAn.

Lurralde Historikoa (Herria)	Etxe. Guztira	LORTUTAKOA (BENETAKO ERAIKINA)			ARAUTEGIA (ERREFERENTZIAKO ERAIKINA)		HOBEKUNTZA (AURREZKIA %)	
		Kalifikazioa	Igorpenak (kgCO2/m2 urt)	Lehen mailako ener. (kWh/m2urt)	Igorpenak (kgCO2/m2 urt)	Lehen mailako ener. (kWh/m2urt)	CO_2 Igorpenak	Lehen mailako energia
Gipuzkoa (Eibar)	62	**B**	**10,6**	**49,5**	20,6	91,6	**%49**	**%46**
Bizkaia (Leioa)	108	**B**	**7,0**	**33,0**	14,8	65,3	**%53**	**%49**
Gipuzkoa (Irun)	16	**C**	**15,8**	**74,6**	20,6	91,6	**%23**	**%18**
Bizkaia (Leioa)	96	**B**	**6,9**	**33,1**	14,8	65,3	**%53**	**%49**
Gipuzkoa (Irun)	48	**C**	**15,1**	**71,4**	20,6	91,6	**%27**	**%22**
GUZTIRA	**330**	**ETX.BATEZ BEST**	**9,3**	**43,7**	**17,0**	**75,3**	**%47,0**	**%43,0**

Iturria: VISESA

Hori dela eta, **VISESAk** sailkapen energetiko eraginkorreko etxebizitzen 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. VISESAk sustatutako hiru eraikinetako jabekideen erkidegoei energia-zerbitzuak ematen diegu, A energia-kalifikazioarekin eta eraginkortasun altuko mikrogenerazio-sistemarekin (aldi berean beroa eta elektrizitatea sortzea), errendimendua optimizatzeko asmoz. Horretarako, VISESAk kogenerazio-ekipamenduen titulartasunari eusten dio, galdara-gela osoaren eragiketa eta mantentzea kudeatzen ditu eta auzotarrak berokuntzaz eta ur beroaz behar bezala hornitzen ditu. 445 etxebizitzari eragiten dieten kontratuak kudeatzen ari gara.

Ondoren, VISESAk kudeatzen dituen 3 sustapenetan (445 etxebizitza) energia zerbitzuak eskaintzean lortutako emaitzak aurkeztuko ditugu. 2016. urtekoekin erkatuz gero, datuak 2017. urtean ez dira aldekoak, nagusiki, azkeneko urtean sustapen batean motorra behin eta berriz matxuratu baita. 2017. urteari lotutako datuak aztertzea eta 2018. urterako hobekuntza-ekintzak planifikatzea erabaki da, batez ere, ekoizpen-ekipoak (motorrak) behar bezala mantenduta.

73. taula. VISESAk kudeatutako energia-zerbitzuen guztizko emaitzak

	2015	2016	2017	% Var.
Motorraren funtzionamendua (h)	9.255	8.353	7.172	-14,1
Sortutako elektrizitatea (kWh)	331.311	325.610	266.662	-18,1
Berreskuratutako beroa (kWh)	601.770	532.740	465.790	-12,6
CO_2 igorpenetan aurreztea (kg/CO_2)	24.358	14.661	3.050	-79,2

Iturria: VISESA

D. OSIRYS (7. I+G Esparru Programako Europako proiektua). 2013ko ekainean abiarazi zen eta 4 urteko iraupena du. Ekomaterialak garatzea du helburu (bioerretxinetan eta biozuntzetan oinarrituta); izan ere, fatxadetarako eta barruko zatiketarako eraikuntzako material klasikoei gehituta, barruko airearen kalitatea hobetuko da eta itxiturak aireztatuago egon dira. 18 bazkideko partzuergoak garatuta. Hona hemen VISESAk proiektu horretan betetzen duen eginkizuna, gehienbat: garaturiko materialak etxebizitza tipoan txertatzea, Morlanseko sustapenaren barruan (alokairuko 70 BOE). Obra 2016ko martxoan esleitu zen eta eraikuntza lanak 2016ko maiatzean hasi ziren. Osirys-eko kanpoko itxitura eta barneko zatiketak 2017an jarri ziren, eta barruko airearen kalitatearen gaineko entseguak egin ziren. Hemen lortutako emaitzak 2018. urtean zehar aurkeztuko dira.

E. SmartEnCity (H2020 Programako Europako proiektua): SmartEnCity proiektuarekin bat egin duten Gasteizko Koroatzea auzuneko herritarren erkidegoentzat sortutako birgaikuntzako jarduketak lagungarriak izango dira A energia-kalifikazioa lortzeko birgaitutako eraikinetan, inguratzailea hobetzeari eta egin beharreko Barrutiko Bero Sarerako loturari esker.

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 daa; esate baterako, egurra eta altzairua.

A. Ia energia-kontsumorik ez duten eraikinen proiektua. VISESAk sustapen horretako obrei ekin die, zuraren eta energia-eraginkortasun handiko sistema industrializatuetan oinarrituta. Obrak martxan daude, eta 2018ko hasierarako bukatzea aurreikusten da.

HIRIKO GARAPEN IRAUNKORRAK ZAHARRABERRIKUNTZA

A. 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 lankidetza erraztea, energia-birgaitzearen eta hiri-berroneratzearen arloan erabakiak hartzeko katean oztopoak ezabatzeko asmoz".

Proiektuaren barruan, 2017an, lantegiak antolatu dira tokiko, eskualdeko, nazioko eta Europako hainbat erakunde publikotako eragileekin energia-eraginkortasuna sustatzeko estrategiak eztabaidatzeko hiri-birgaikuntzako proiektuetan. Analisi horren emaitzei esker, arlo horretako oztopoak eta aukerak identifikatu ahal izan dira, eta prestakuntzako eta gaikuntzako ekintzak abiarazi dira administrazioko langileek plangintza integratuaren, eragileen parte-hartzearen, energia-eraginkortasunaren, energia-eraginkortasuneko irtenbideen, eta abarren aldetik dituzten trebeziak garatzeko. (+info: www.fosterreg.eu).

B. 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 bizitza hobetzeko asmoz.

Gasteizen, VISESAren ardura den jarduketa 5 etxadi hartzen dituen eremuan garatzen da (1.313 etxebizitza), Koroatze auzoan; bertan, 750 etxebizitza birgaitzeko eta biomasan oinarritutako bero-sarea zabaltzeko proposamena egin da.

Bost urte eta erdi iraungo duen proiektua 2016ko otsailaren 1ean abiarazi zen, Gorka Urtaran Gasteizko alkatearekin eta Angel Toña sailburuarekin Aldabe Gizarte Etxean antolatutako ekitaldian, SmartEnCity ekimenari hasiera ematea, eta ondoren, proiektua abiarazteko bilera, Gasteizko Europa Biltzar jauregian. Europako 6 herrialdetako 35 kidek hartu zuten parte.

2017an, 156 etxebizitzak proiektuarekin bat egitea lortu da. Urtearen amaieran, auzokideen interesa ikusita, alboko kaleetan hasieran zehazturiko birgaikuntza proiektuaren jarduketa-esparrua zabaldu zen, auzokideen 36 erkidegotan bildutako beste 568 etxebizitza barne. Era berean, 2018ko maiatzaren 31ra arte luzatu da erkidegoek proiektuarekin bat egiteko epea.

Halaber, urte horretan hainbat ekitaldi publiko izan dira proiektua auzokideei ezagutarazteko eta aurkezteko, eta Pintoreria kaleko bulegoaren osagarri, informaziorako etxola bat ireki zen auzunearen erdi-erdian informazio gunea izateko, auzokideentzako kontsulta gunea eta auzunearekin harremanetan izateko toki garrantzitsua, herritarrek parte hartzera bultzatzeko estrategiaren baitan.

2017an, informatzeko eta sentsibilizatzeko lan handia egin da Koroazioko proiektuaren inguruan. Ondorioz, ahalegin handiak egin behar izan dituzte proiektua bultzatzen duten administrazio guztiek:

- 67 bilera egin dira jabeen erkidegoekin informazio gehiago emateko eta erabakiak hartu ahal izateko.
- Uztailaren 31n Kutxa kalean informazio-etxola jarri zenetik, 401 kontsulta jaso dira.
- "Atez ate" ekintzan, 879 etxebizitzarekin izan dira harremanak, hots, etxebizitza guztien %89,7arekin.

2017. urtearen azken hileetan, bat egin duten lehen erkidegoen birgaikuntza ekiteko obren lizentzia eskatu da. (informazio gehiago: www.vitoria-gasteiz.org/coronacion; www.smartencity.eu)

4.6.1.3. Hiria biziberritzeko proiektu estrategikoetako inplikazioa.

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

BOLUETA

Bilboko "Bolueta" 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 alderantzikatzeko aukera emango du proiektuak, eremua oso-osorik biziberrituko da-eta. Proposamenak lotune estu-estua 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, euretatik, 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, urbanizazioko proiektuak zein 1. faseko eraikuntzako proiektuak idazteko eta, fase horretan, honako hauxe eraikitzeko: araubide orokorreko 108 etxebizitza babestu, araubide bereziko 63 etxebizitza eta tasatutako 190 etxebizitza. Sustapeneko etxebizitzak 2013ko irailean zozkatu ziren.

2014an urbanizazio-proiektua behin betiko onetsi zen eta Kontzertazio Batzordeak A faseko urbanizazio-obrak lizitatu eta Exbasa-Amenábar aldi baterako enpresa-elkarteari adjudikatu zitzaizkion. Obrak 2017ko irailean bukatuko direla aurreikusi da.

Aldi berean, 2014ko azaroan 108 BOE eta 63 ES eraikitzeko obrak lizitatu ziren. 63 ES + 108 BOE eraikitzeko obrak Construcciones Sukia Eraikuntzak SAri adjudikatu zizkioten 2015eko martxoan. 2018ko lehen seihilekoan bukatuko direla aurreikusi da.

2017ko apirilean, 190 PTE eraikitzeko obren komertzializazioa eta lizitazioaren esleipena ezestea erabaki zen, eta 2017ko maiatzean iragarkia DOUEra igorri zen, 190 BOE, eranskinak eta haiekin loturiko urbanizazioa eraikitzeko obrak lizitatzeko. Sustapena Construcciones Sukia Eraikuntzak S.A.ri esleitu zaio, eta 2020ko sei hilekoan bukatuko da eginiko aurreikuspenen arabera.

2017ko urrian, Neionor-ek lizentzia eskatu zion Bilboko Udalari RE-2 lur-zatia eraikitzeko.

	Etxebizitzak guztira	Tipologia			
		BOE	ES	PTE	EA
VISESA	**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-1A1	RE-1A2	RE-1B	RE-2
VISESA	**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, udalerri 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, elkarteen, alderdi politikoen... ekarpenak ere hartu dira kontuan.

2004an lehenengo Master Plana egin zenetik, Zorrotzaurrerako proiektu jasangarria 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 lehendik 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 jasangarria 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 etxebizitzen kopuruaren arabera egokituko dira datu horiek.

Bestetik, mugikortasuna ere landuko da, eta oinezkoei, 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 onespena eta AI1 jarduketa integratuaren HJPren behin betiko onespena. EU1 egikaritze-unitatearen kontzertazio-hitzarmena 2013ko urrian onetsi zen behin betiko.

2015eko ekainean Eremu Mistoko AI 1eko SI-3, SI-4 eta DB-1 lur-zatiak besterentzeko lehiaketaren iragarkia argitaratu zen; lur-zatiok Jaureguizar enpresari adjudikatu zizkioten irailean. Aldi berean, 2015eko irailean, ofizialki inauguratu eta oinezkoentzat ireki zen Frank Ghery zubia.

Udaleko gobernu-batzarrak AI 1eko EU1en birpartzelazio-proiektua behin betiko onestea erabaki zuen 2015eko abenduaren 16an. Onarpena 2016ko urtarrilaren 8ko BAOn argitaratu zen eta inskripzioa 2016ko uztailaren 28an egin zen.

2016an, lehiaketara atera zuen VISESAK San Inazio eta Zorrotzaurreko geroko uhartea lotuko dituen zubiaren eraikuntza.

2016ko uztailaren 27an, UE1en urbanizazio proiektuaren hasierako onespena izan zen, eta aurreikuspenen arabera, 2017ko lehen hiruhilekoan behin betiko onetsiko da.

2017ko uztailean, berriz ere atera zuen VISESAk lehiaketara Zorrotzaurre eta San Inazio lotuko dituen zubiaren eraikuntza, zeren eta lehen lizitazioa ezetsi egin baitzen (2016ko abendua). Lehiaketa horretan 11 eskaintza aurkeztu ziren, guztiak AEBak. Obrak 2018ko otsailerako esleituko dira aurreikuspenen arabera, eta urte bereko martxoan hasiko dira.

2017an, aurrera doa San Inazio eta Deustua Bekoa barrutietako proiektuen garapena. 2017ko urtarrilaren 25ean, B-094 Zorrotzaurren 104 BOEren sustapenerako behin-behineko kalifikazioa lortu zen Deustua Bekoako barrutian, eta 2017ko otsailaren 17an, B-058 Zorrotzaurren 104 PTEren sustapenerako behin-behineko kalifikazioa lortu zen San Inazioko barrutian.

VISESAko etxebizitzak 1EUn, barrutien arabera				
	Etxebizitzak guztira	Tipologia		
		BOE	PTE	EA
Erriberako barrutia ZZ	**314**		130	184
San Inazioko barrutia 1EU	**153**		153	
Deustuko Erriberako barrutia 1EU	**182**	65	117	
Deustua Bekoko barrutia 1EU	**230**			230
Guztira	**879**	**65**	**400**	**414**

VISESAko etxebizitzak 2EUn+2JIn				
	Etxebizitzak guztira	Tipologia		
		BOE	PTE	EA
2EUn, 2JIn	**143**	35	37	71

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 gune honetako hondamen sozio-ekonomikoa oso nabaria da, eta oinarrizko 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 hondatuenak 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 araberako prezio eskuragarriko etxebizitzak sortzeko eta zaharberritu beharreko guneetako 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 geratuko da lotuta, ibilbide osoan multzoaren kontzeptua galdu gabe.

Galindo ibaiaren parean, oinezkoentzako pasealekua dago, erriberako bi guneak lotzen ditu eta atsedenlekua 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, UEen urbanizazio obren lehen fasea bukatu zen eta Valeriano Urrutxikoetxea, SAUri esleitu zitzaion 58 ES, 52 BOE eta 53 BOEren alokairua. 2015eko urtarrilean, obrak hasteko akta egin zen, eta 2018ko bigarren sei hilekorako aurreikusten da etxebizitza bezeroari ematea.

2016ko ekainaren 16an, San Frantziskoko Zelaia egokitzeko obren lizitazioa abiarazi zen; obra horiek 2016ko abuztua esleitu zitzaizkion Bycam enpresari. 2017an, San Frantziskoko Zelaia egokitzeko obrekin eta obra osagarriekin jarraitu da: lur-berdinketa orokorra, irisgarritasuna eta zorua jartzea. 2018ko hasierarako aurreikusten da bukatzea.

	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

4.6.1.5. 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 jabeei lagundu nahi die EAT egiteko betebeharra betetzen; eta udalei, 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 2017ko abenduaren 31ra arte, telefono bidezko **7.951** kontsulta izan dira guztia, eta **5.918** posta elektroniko orotara. Partikularrek, udalek, arkitektoek, aparejadoreek, etab. eginiko kontsultak dira.

EuskoRegiteren webaren ingurunean, udalentzako 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.

Plataforma 2014ko ekainean martxan jarri zenetik, herritarrek eraikinen informazio-oharren **2.100** kontsulta egin dituzte guztira, eta udalek eginiko **16.402** EAT erregistratu dira orotara.

EuskoRegite plataformako atentzioa ez ezik, Eusko Jaurlaritzari elkargo profesional eta udalentzako 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.

Prestakuntzako ekintzak 2016ko ekainean bukatu ziren, eta aurreikuspenen arabera, udalentzako prestakuntzari ekingo zaio berriz ere Euskoregitek 2018ko apirilaren 1erako aurreikusita duen datu-baseen eguneraketa egiten denean.

Teknikarien prestakuntzari berriz ekingo zaio Euskal Herriko ITE programa berria martxan jartzean, 3.0 bertsioa, 2018ko martxoaren 1era aurreikusia.

2016an eta MBN komunikazioarekin batera, bi tutorial grabatu ziren (REMITE eta RECITE), euskaraz nahiz erdaraz. Euskoregiteren web orrian daude esekita, udalen sail pribatuan, "laguntza" irekitzekoan.

Eusko Jaurlaritzaren eta EJIEren (Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea) 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 teknikoen lurralde-ordezkaritzei bidali die, baita finken administratzaileen kidegoei eta higiezinen jabetzako agenteei ere, haiek banatu dezaten.

2017ko ekainaren, Euskoregiteren plataformaren migrazioa izan zen EJIEren zerbitzarietara. EJIEn ITE programaren web bertsioan eta Euskoregiteren plataformaren berrikuntzan ari dira lanean.

2018. urtean VISESAk kudeaketa honetan Etxebizitza Sailburuordetzari laguntza eskaintzen uztea aurrez ikusia dago. Ildo horri eutsiz, zerbitzua zuzenean Eusko Jaurlaritzak emango du.

4.6.2. Ingurumeneko inbertsioak eta gastuak

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

74. taula. Ingurumeneko inbertsioak eta gastuak.

Ingurumeneko inbertsioak eta gastuak - €	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Lurzoruetako kutsadura garbitzeagatiko kostuak	63.626,7	0,0	0,0	0,0	83.747,9	*100,0*
CADEM	22.127,9	17.500,0	0,0	1.650,0	0,0	*-100,0*
EMAS eta ISO 14.001 ziurtagiriak	1.609,5	1.609,5	1.828,9	1.330,3	5.148,8	*287,1*
Sukaldeetako inbertsioak	1.201.236	1.143.968	1.229.456	756.753	1.067.727	*41,1*

Iturria: VISESA

VISESA zenbait jardueratan inplikatzen da, berrikuntza teknologikoak lortu nahi dituelako. Batzuk amaituta daude, beste batzuk abian daude eta beste batzuk ez dira arrakastatsuak izan. Ondorengo tauletan, jarduerak dakartzan gastuak aurkeztuko ditugu (pertsonal gastuak, kapital finkoko inbertsioak eta tartean diren VISESAko kideen gastuak barne).

75.a taula. Berrikuntza teknologikorako jarduerak.

Berrikuntza teknologikorako jarduerak - €	2013	2014	2015	2016	2017
Barneko I+G	27.095	136.660	165.056	298.630	313.338
I+G (kanpokoa) eskuratzea	0	0	0	0	0
Makinak, ekipamenduak, hardware edo software aurreratuak eta eraikinak erostea	0	2.009	0	0	0
Kanpoko beste jakintza batzuk eskuratzea	0	0	0	9.000	0
Berrikuntza jarduetarako prestakuntza	1.000	1.000	1.000	1.000	0
Berrikuntzen merkatuan sartzea	74.410	18.463	0	0	0
Diseinua, ekoitzi edota banatzeko beste prestakuntza batzuk	0	0	10.730	16.869	25.239
Guztira, berrikuntzako gastuak	**102.505**	**158.131**	**176.786**	**325.499**	**338.577**

Iturria: VISESA (Berrikuntzari buruzko inkestak. Eustat)

75.b taula. Barneko I+G gastuen finantzazioa.

Barruko I+G gastuen finantzazioa - €	2013	2014	2015	2016	2017
Geure funtsak	10.137	33.587	34.930	77.897	75.199
Kanpoko funtsak		103.073	130.126	220.733	238.139
Guztira barruko I+G	**10.137**	**136.660**	**165.056**	**298.630**	**313.338**

Iturria: VISESA (I+G jarduerei buruzko estatistika. Eustat)

75.c taula. Ikerkuntzan dabiltzan pertsonak.

	2013		2014		2015		2016		2017	
Ikerkuntzan dabiltzan pertsonak – kop.	2		2		2		4		7	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
	1	1	1	1	0	2	2	2	3	4
Ikerkuntzan dabiltzan plantillaren %	%3,4		%3,3		%2,8		%5,7		%9,1	

Iturria: VISESA (I+G jarduerei buruzko estatistika. Eustat)

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

R. taula. Arautegiarekiko gainprestazioak.

Neurria
Etxebizitzetako forjatu guztietako proiektatutako 3 cm-ko eta poliuretanozko isolamendua.
Gure sustapenetako arotzerietan, 35 dBA-ko gutxieneko isolamendu akustikoa jartzen da, eta CTE DB-HR bidez zehaztutakoa baino handiagoa da.
Berokuntza zentralizatuak errendimendu handiko galdarak (kondentsazioa, behe-tenperatura) eta eraginkortasun handiko sistema energetikoak ditu (baterako sorkuntza: berotasunaren eta elektrizitatearen aldi bereko ekoizpena).
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.
Sustapenetan, sukaldea eta A mailako etxetresna elektrikoak jartzen dira. inongo arautegitan ez da azaltzean etxebizitzetan sukaldea jarri behar denik.
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.
Ordenantzaren arabera argi-eguraspen hutsuneen azalera %10-%15ekoa izan behar bada ere, gure sustapeneko hutsuneak gelaren azaleraren %15-%20koak dira.
Eraginkortasun energetikoaren ikuspuntutik, hutsuneen ehuneko gomendagarriak hutsuneen orientazioaren araberakoak 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.

76. taula. Ingurumeneko prestakuntza.

Ingurumeneko prestakuntza	2013		2014		2015		2016		2017	
Egindako ikastaroak (kop.)	11		12		3		1		4	
Orduak guztira (h)	663,5		439,50		13,5		8		121	
Bertaratutakoak guztira (kop.)	25		31		3		2		30	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
	9	16	17	14	0	3	1	1	13	17

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

Erakundearen gaineko aurkezpenean azaldu denez, VISESAk lau bulego ditu. Bulego nagusia Gasteizen dago, eta bezeroarentzako beste hiru bulegoak Bilbon, Donostian eta Gasteizen daude. Azken hori bulego nagusiaren beheko solairuan dago kokatuta eta, beraz, zentro bera da ingurumeneko jokabideko adierazleak zenbatzeari eta kalkulatzeari begira. Hala, erakundearen ingurumeneko adierazleak erakuste aldera, hiru egoitzarekin lotuta emango dira datuak:

- ARABAKO zentrala (Bulego nagusia + Gasteizko bezeroarentzako arreta bulegoa)
- BIZKAIKO BAB (Bezeroarentzako arreta bulegoa Bilbon).
- GIPUZKOAKO BAB (Bezeroarentzako arreta bulegoa Donostian)

Halaber, esan beharra dago VISESAk 2016an egin zuela urratsa bere Ingurumena Kudeatzeko Sistema EMAS Erregelamendura egokitzeko eta, beraz, ez dago ingurumeneko alderdien gaineko 2015eko datu kuantitatiborik. Horregatik, urte horretako datuak soilik ingurumeneko zenbait alderdirekin erkatuko dira.

Ondoren erakutsiko diren ingurumeneko adierazleek ingurumeneko zuzeneko alderdiekin dute lotura, eta VISESAren jokabideari buruzko balorazio zehatza ematen dute, modu ulergarrian eta argian. Ingurumeneko jokabidearekiko emaitzak adierazteko, kopuru absolutuez gain, administrazio-jardueraren gaineko balioak erabiltzen dira (pertsona kopurua edo bulegoko m2-ak erreferentziatzat hartuta bulegoek ingurumenean duten eraginari buruzko datuetan).

4.6.4.1. Energia-eraginkortasuna

Atal honetan, egoitza bakoitzeko energia-kontsumoarekin loturiko energia-eraginkortasuneko datuak bildu dira. Energia kontsumo horietan, bulegoetako energia elektrikoaren kontsumoa gehi erakundeko egoitza bakoitzarekin loturiko autoen gasolio kontsumoa bildu da. Gasolio kontsumoko datuak kWh-ra bihurtzeko, Aragoiko Gobernuaren kalkulagailua erabili da.

Energia elektrikoaren kontsumoa

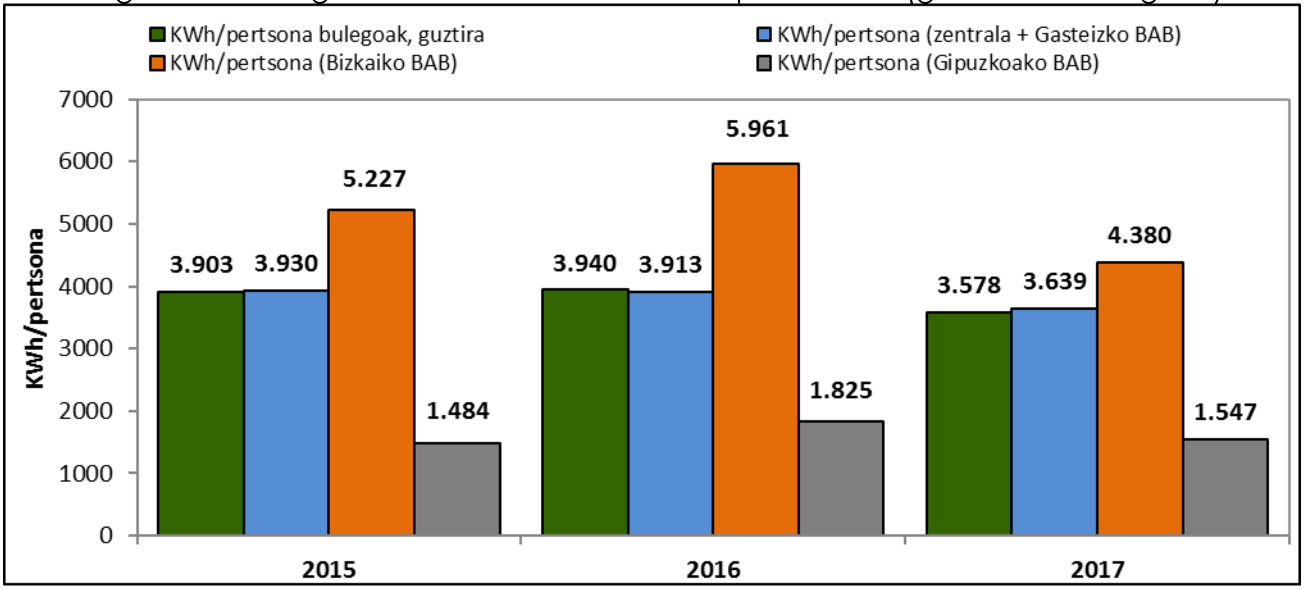
Hona hemen VISESAko bulegoetako elektrizitate kontsumoa:

77. taula. Energia elektrikoaren kontsumoa pertsonako (bulegoka eta guztizkoa).

Kontsumo elektrikoa pertsonako eta bulegoko - KWh/pertsona	2015	2016	2017	*Ald. %*
KWh/pertsona (zentrala + Gasteizko BAB)	3.930	3.913	3.639	*-7,0*
KWh/pertsona (Bizkaiko BAB)	5.227	5.961	4.380	*-26,5*
KWh/pertsona (Gipuzkoako BAB)	1.484	1.825	1.547	*-15,2*
KWh/pertsona bulegoak, guztira	3.903	3.940	3.578	*-9,2*

Iturria: VISESA

24. grafikoa. Energia elektrikoaren kontsumoak pertsonaka (guztira eta bulegoka).



Grafikoan ikusten denez, behera egin du kontsumo-adierazleak 2017an, 2015eko mailetara (kWh/pertsona), baina kontsumituriko energia (guztizko kWh-ak) %2,43 egin dute gora 2016aren aldean eta %7,23 2015aren aldean. Eraginkortasun-adierazlearen murriztapen hori gertatu da (kWh/pertsona) plantilla %10 handitu baita 2017an.

Gasolio kontsumoa

78. taula. Gasolio kontsumoa pertsonako (bulegoka eta guztizkoa).

Kontsumo elektrikoa pertsonako eta bulegoko - Litroak/pertsona	2015	2016	2017	*Ald. %*
Litroak/pertsona (zentrala + Gasteizko BAB)	185	208	204	*-1,7*
Litroak/pertsona (Bizkaiko BAB)	0	184	88	*-52,4*
Litroak/pertsona (Gipuzkoako BAB)	112	148	217	*46,3*
Litroak/pertsona bulegoak, guztira	166	203	198	*-2,7*

Iturria: VISESA

Kontsumo elektrikoarekin gertatu bezala, taulan ikusten denez, behera egin du kontsumo-adierazleak 2017an 2016aren aldean (Litroak/pertsona), baina kontsumituriko gasolioak (guztizko litroak) gora egin du 2016arekiko eta 2015arekiko. Eraginkortasun-adierazlearen murrizpen hori gertatu da (litroak/petsona) azken urteetan plantilla handitu izanagatik.

4.6.4.2. Materialen kontsumoaren eraginkortasuna

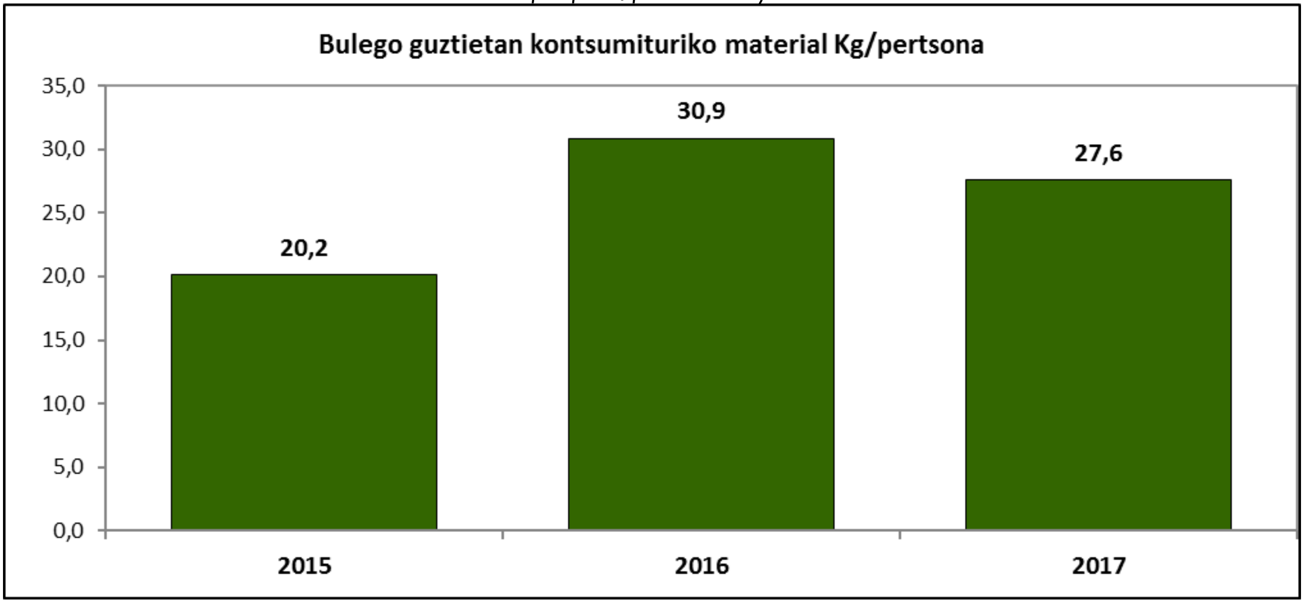
Kontsumo masikoaren atalean, esan beharra dago kontsumigarri gehienen zenbaketa Gasteizko bulegoetatik egiten dela. Hala ere, iaz hobekuntza hau ezarri zen: egoitzetatik kontsumoa kontrolatzen hastea pixkanaka-pixkanaka.

79. taula. Materialen kontsumoa, orotara eta pertsonako (bulegoak, guztira)

Materialen kontsumoa (%90 paperari dagokio)	2015	2016	2017	*Ald. %*
Bulego guztietan kontsumituriko material Kg	1.451	2.160	2.125	*-1,6*
Bulego guztietan kontsumituriko material Kg/pertsona	20,2	30,9	27,6	*-10,6*

Iturria: VISESA

25. grafikoa. Bulego guztietan kontsumituriko material Kg/pertsona (% 90 honi dagokio: kg paper/pertsona)



Grafikoan ikusten denez, murrizteko joera berresten da erakunde osoaren guztizko zenbaketan. Hain zuzen ere 2017an guztira %1,6 gutxiago kontsumitu da, eta %10,6 taulan azaldutako eraginkortasun-adierazleari erreparatuz gero.

4.6.4.3. Ur kontsumoa

Ondoren, erakundeko ingurumeneko "ura" eremuaren eraginkortasuna zehaztuko da, urak hornidurako udal sarean duen kontsumotik datorrena. Emandako datua Arabako zentroari dagokio, zeren eta ez baitago ur sanitarioko kontsumorik Bizkaiko BABen eta Gipuzkoako BABen, eraikineko zerbitzu komunak direlako.

80. taula. Ur sanitarioaren kontsumoa.

Ur sanitarioaren kontsumoa - m3	2015	2016	2017	*Ald. %*
m3 guztira (zentrala + Gasteizko BAB)	146	148	169	*13,8*
m3 guztira/pertsona (zentrala + Gasteizko BAB)	2,3	2,4	2,5	*2,1*

Iturria: VISESA

4.6.4.4. Hondakinak

81. taula. Sortutako hondakinak (bulegoka eta guztira).

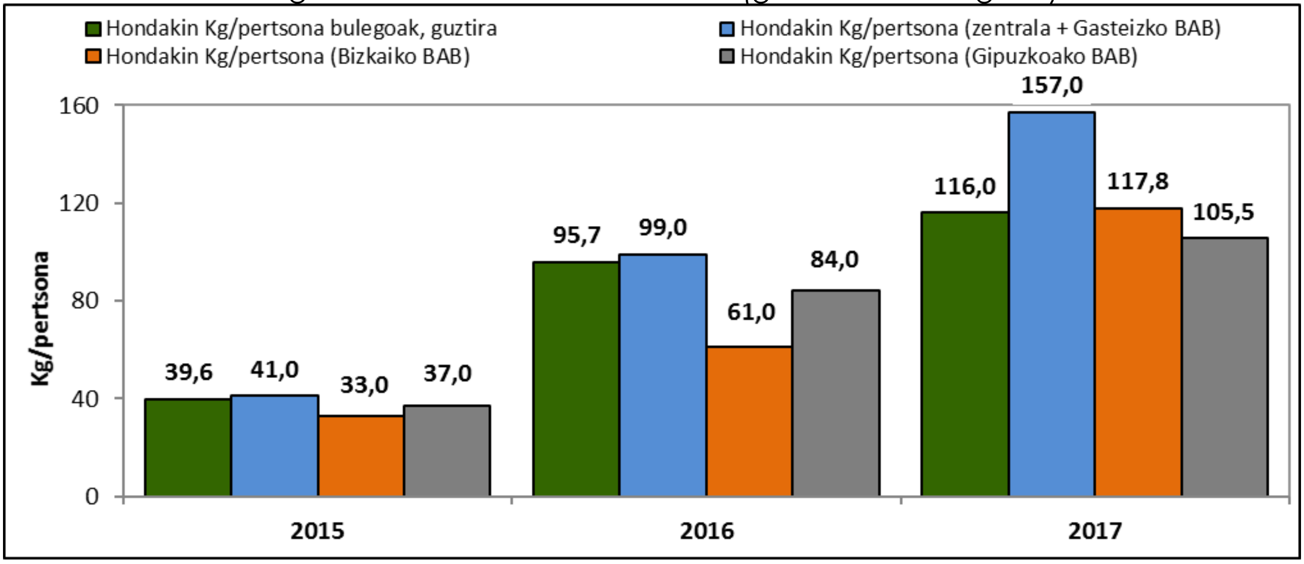
Sortutako hondakinak - Kg	2015	2016	2017	*Ald. %*
Hondakin Kg/pertsona (zentrala + Gasteizko BAB)	41,0	99,0	157,0	*58,6*
Hondakin Kg/pertsona (Bizkaiko BAB)	33,0	61,0	117,8	*93,1*
Hondakin Kg/pertsona (Gipuzkoako BAB)	37,0	84,0	105,5	*25,6*
Hondakin Kg/pertsona bulegoak, guztira	**39,6**	**95,7**	**116,0**	***21,2***

Iturria: VISESA

2016. urteaz gero datuak hartzeko metodologia zehaztu da, beraz, 2015. urtean sortutako kopuruei buruzko datuek ez dituzte hondakin guztiak aurreikusten.

2017. urtetik aurrera alderdi berriak zenbatzen hasi dira, besteak beste, hiri-hondakinak eta plastikozko hondakinak (balioa izan dezaketen HEA), hortaz, aurten eraginkortasunaren eta balio absolutuaren adierazlea gehitu da.

26. grafikoa. Sortutako hondakinak (guztira eta bulegoka)



82. taula. Sortutako hondakin motak (bulegoka eta guztira).

Sortutako hondakin motak - Kg	2015	2016	2017	*Ald. %*
HIRIKO HONDAKINAK - HH				
HH Kg/pertsona (zentrala + Gasteizko BAB)			97	*100,0*
HH Kg/pertsona (Bizkaiko BAB)			32	*100,0*
HH Kg/pertsona (Gipuzkoako BAB)			42,5	*100,0*
HH Kg/pertsona bulegoak, guztira			54,4	*100,0*
HONDAKIN EZ ARRISKUTSUAK - HEA				
HEA Kg/pertsona (zentrala + bab gasteiz)	39	92	57	*-38,0*
HEA Kg/pertsona (Bizkaiko BAB)	33	61	85	*39,3*
HEA Kg/pertsona (Gipuzkoako BAB)	37	84	63	*-25,0*
HEA Kg/pertsona bulegoak, guztira	38,3	89,3	58,8	*-34,1*
HONDAKIN ARRISKUTSUAK - HA				
HA Kg/pertsona (zentrala + bab gasteiz)	2,0	7,0	3,0	*-57,1*
HA Kg/pertsona (Bizkaiko BAB)		0	0,8	*100,0*
HA Kg/pertsona (Gipuzkoako BAB)	0	0	0	*0,0*
HA Kg/pertsona bulegoak, guztira	1,3	6,4	2,8	*-56,6*

Iturria: VISESA

4.6.4.5. Biodibertsitatea

Zentroetako lurraren okupazio gisa adierazten da biodibertsitatea.

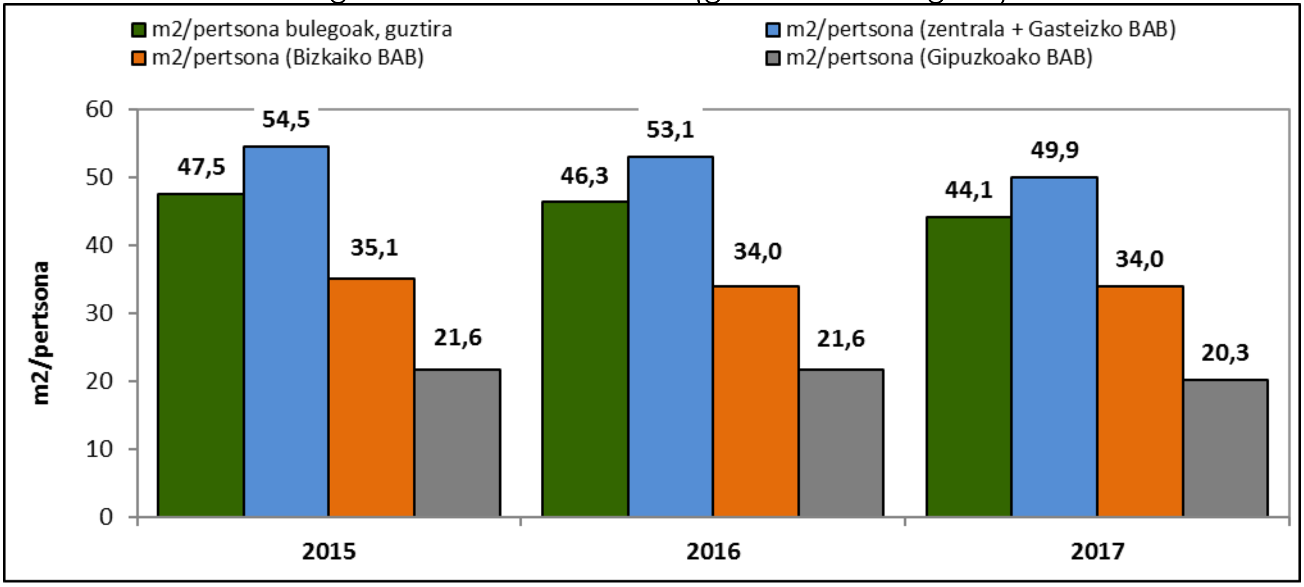
Azalera eraikiari dagokionez, nabarmendu behar da aldaketak gertatu direla aurreko urteen aldean eraginkortasun-adierazlea kalkulatzeko moduan. Hain zuzen ere 2017an nabarmentzen denez, hiru zentroetan guneak partekatzen dira VISESAkoa ez den ALOKABIDEko pertsonalarekin. Hortaz, VISESAko langileei zentro bakoitzean legokiekeen m^2 azaleraren ehunekoa ezarri da, eta datu berria abiapuntu hartuta, eraginkortasun-adierazlea kalkulatzen da.

83. taula. Biodibertsitatea (bulegoka eta guztira).

Biodibertsitatea - m2/pertsona	2015	2016	2017	*Ald. %*
m2/pertsona (zentrala + Gasteizko BAB)	54,5	53,1	49,9	*-5,9*
m2/pertsona (Bizkaiko BAB)	35,1	34,0	34,0	*0,0*
m2/pertsona (Gipuzkoako BAB)	21,6	21,6	20,3	*-6,3*
m2/pertsona bulegoak, guztira	47,5	46,3	44,1	*-4,8*

Iturria: VISESA

27. grafikoa. Biodibertsitatea (guztira eta bulegoko).



4.6.4.6. Isuriak

Berotegi-efektuko gasen isuriak

Energiaren kontsumoarekin daude lotuta VISESAk sortzen dituen berotegi-efektuko gasen urteko isuriak. Izan ere, bulegoetako elektrizitate kontsumoa eta 3 zentroetan izandako gasolio kontsumoa biltzen ditu, gehi hozteko gasari dagokiona Arabako Bulego Nagusian.

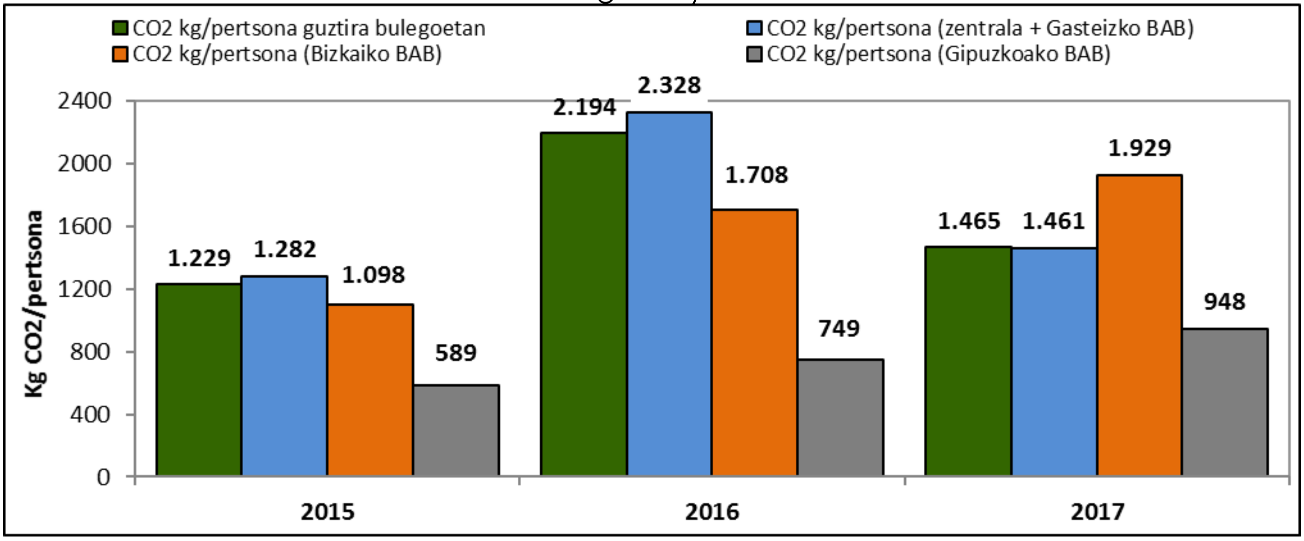
Zentro bakoitzeko energia kontsumoarekin loturiko CO_2 isuriak kalkulatzeko, Iraunkortasun Memoria honetako 4.6.4.1. atalean bildutako kontsumoaren gaineko datuak erabili dira.

84. taula. Sortutako berotegi-efektuko gasen guztizko urteko isuria (bulegoko eta guztira)

Sortutako guztizko urteko isuriak - Tn CO2/pertsona	2015	2016	2017	*Ald. %*
CO2 kg/pertsona (zentrala + Gasteizko BAB)	1.282	2.328	1.461	*-37,2*
CO2 kg/pertsona (Bizkaiko BAB)	1.098	1.708	1.929	*12,9*
CO2 kg/pertsona (Gipuzkoako BAB)	589	749	948	*26,6*
CO2 kg/pertsona guztira bulegoetan	**1.229**	**2.194**	**1.465**	***-33,2***

Iturria: VISESA

28. grafikoa. Sortutako berotegi-efektuko gasen guztizko urteko isuriak (bulegoko eta guztira)



Ageri denez, behera egin du eraginkortasun-adierazleak 2017an, gehienbat 2017an ez baitzen bildu hoztailea kargatzearekin loturiko CO_2 isuririk, eta bigarrenik, plantilla handitu egin delako 2016aren aldean.

85. taula. Sortutako berotegi-efektuko gasen guztizko urteko isuri motak (bulegoko eta guztira).

Sortutako urteko guztizko isuri motak - Tn CO2/pertsona	2015	2016	2017	*Ald. %*
ENERGIA KONTSUMOAREKIN LOTURIKO ISURIAK - EK				
CO2 kg/pertsona (zentrala + Gasteizko BAB)	825	821	946	*15,2*
CO2 kg/pertsona (Bizkaiko BAB)	1.098	1.252	1.708	*36,4*
CO2 kg/pertsona (Gipuzkoako BAB)	312	383	402	*5,0*
CO2 kg/pertsona, bulegoak, guztira	820	827	967	***16,9***
IBILGAILUETAKO GASOLIO KONTSUMOAREKIN LOTURIKO ISURIAK – GAS				
CO2 kg/pertsona (zentrala + Gasteizko BAB)	457	514	515	*0,2*
CO2 kg/pertsona (Bizkaiko BAB)	0	456	221	*-51,5*
CO2 kg/pertsona (Gipuzkoako BAB)	277	366	546	*49,2*
CO2 kg/pertsona, bulegoak, guztira	409	501	498	***-0,7***
HOZTEKO GASAREKIN LOTURIKO ISURIAK - HOZ				
CO2 kg/pertsona (zentrala + Gasteizko BAB)	0	993	0	*-100,0*
CO2 kg/pertsona (Bizkaiko BAB)	NA	NA	NA	*0,0*
CO2 kg/pertsona (Gipuzkoako BAB)	NA	NA	NA	*0,0*
CO2 kg/pertsona, bulegoak, guztira	0	865	0	***-100,0***

Iturria: VISESA

Aireko SOx, NOx eta PM gas isuriak

VISESAk ez du atmosferara isurtzen duen instalaziorik, zeren eta administrazioko jarduera egiten baitu bere egoitzetan.

VISESAren instalazioak aztertuta ikusten denez, soilik automobilen errekuntza da gas horien isuri nabarmenak sor ditzakeena.

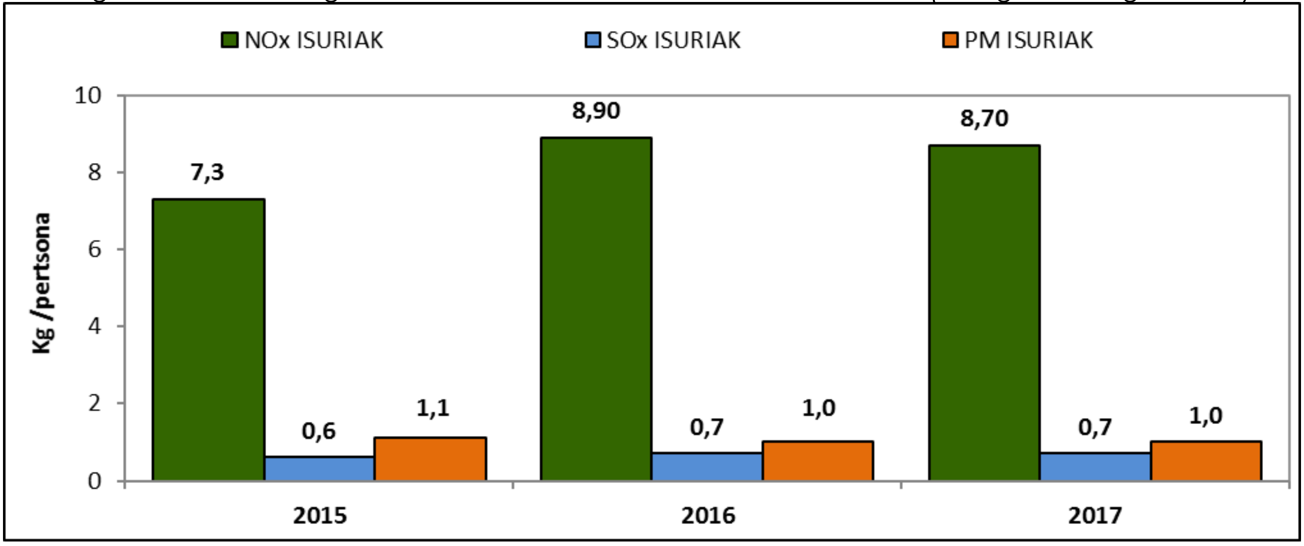
Informazio hori eskuratzea ahalbidetzen digu neurketarik ez dagoenez gero, isuri horiek honako hau oinarri hartuta zenbatetsi dira: airean eginiko isuriak neurtzeko, zenbatesteko eta kalkulatzeko gida teknikoa, apirilaren 20ko 508/2007 Errege Dekretua eta EPRTR Erregelamendua:

86. taula. Airean eginiko SOx, NOx eta PM isuriak urtean, orotara (bulegoko eta guztira)

Sortutako urteko guztizko isurien tipologia - Kg/pertsona	2015	2016	2017	*Ald. %*
NOx ISURIAK				
NOx kg/pertsona (zentrala + Gasteizko BAB)	8,11	9,13	8,97	*-1,8*
NOx kg/pertsona (Bizkaiko BAB)	-	8,00	3,80	*-52,5*
NOx kg/pertsona (Gipuzkoako BAB)	5,00	6,50	9,50	*46,2*
NOx kg/pertsona bulegoak, guztira	7,30	8,90	8,70	*-2,2*
SOx ISURIAK				
SOx kg/pertsona (zentrala + Gasteizko BAB)	6,30	7,00	6,90	*-1,4*
SOx kg/pertsona (Bizkaiko BAB)	-	0,60	0,20	*-66,7*
SOx kg/pertsona (Gipuzkoako BAB)	0,50	0,50	0,80	*60,0*
SOx kg/pertsona bulegoak, guztira	0,60	0,70	0,70	*0,0*
PM ISURIAK				
PM kg/pertsona (zentrala + Gasteizko BAB)	0,95	1,07	1,04	*-2,8*
PM kg/pertsona (Bizkaiko BAB)	-	1,00	0,40	*-60,0*
PM kg/pertsona (Gipuzkoako BAB)	0,50	0,80	1,00	*25,0*
PM kg/pertsona bulegoak, guztira	1,10	1,00	1,00	*0,0*

Iturria: VISESA

29. grafikoa. Airean eginiko SOx, NOx eta PM isuriak urtean, orotara (bulegoka eta guztizkoa)



Ikusten denez, igoera txikia izan da NOx isurien eraginkortasun-adierazleetan, %2,25ekoa, baina eutsi egiten zaio SOx isurietan eta gora egin dute partikulek. Halaxe gertatu da, igoera orokorra izan baita isurietan hiru alderdietan. Aldi berean, gora egin du plantillak, eta horrek berekin dakartza aldaketa horiek desberdinak izatea eraginkortasun-adierazleetan.

Aldi berean, isurietan ez da aldaketa bera izan hiru zentroak banaka hartzen baditugu, zeren eta gasolio kontsumoarekin lotuta baitaude. Igoerak izan dira Arabako eta Gipuzkoako zentroetan eta jaitsiera, berriz, Bizkaiko BABen.

Era berean, 7 lagun gehiago dira plantillan Arabako zentroan eta eutsi egiten zaio beste bietan. Hots, Arabako zentroko plantilla %10,29 hazi da, eta zentro guztietan %10. Beraz, arestian esana dugunez, arindu egiten du nolabait eraginkortasun-faktoreen igoera. Are gehiago, maila jaitsarazi egiten da zenbait kasutan.

4.6.5. Ingurumeneko kanpo-emaitzak (VISESAko jarduerarekin lotutakoak)

Diseinurako fasetik garatutako era guztietako jarduketa ugariez gain, oso garrantzitsua da obrako parte-hartzaile guztiak (zuzendaritza fakultatiboak, eraikuntza-enpresak, gremioak...) ingurumen-jokabide egokian inplikatuta 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-eraginen ratioen azterketa kuantitatiboa eta kualitatiboa egiteko.

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

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. Energia-eraginkortasuna

Energia elektrikoaren kontsumoa

87. taula. VISESAko sustapenetako obra betearaztean sortutako elektrizitate-kontsumoa.

Obrako faseko elektrizitatearen kontsumoak	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Kontsumitutako elektrizitatea (kWh)	251.513	936.418	273.268	106.681	171.389	*60,7*
Elektrizitatearen batez besteko kontsumoa (kWh/etxe. eraikia)	731	1.067	799	627,5	630,1	*0,4*

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 elektrikoen kontsumoa razionalizatzeko, obran urteko kontsumoak kontrolatu, aparatu elektrikoak ordu betez erabili gabe egotean itzali eta kontsumo baxuko lanparen bidez argiztatze laguntzailea.

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

- Sustapen guztien iraunkortasuna ebaluatzea IHOBEk argitaratutako gida honen bidez: "Euskal Autonomia Erkidegoko Etxebizitzen Eraikuntza eta Zaharberrikuntza Iraunkorrerako Gida". Era berean, VISESAk ere parte hartu du gida horren prestaketan.
- Energia-iturri berriztagarriak ezartzen direnez, eguzki-hargailu termikoak erabiltzea ur bero sanitarioaren urteko eskariaren %60 estaltzeko. Bestela, eraginkortasun handiko baterako sorkuntzako 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:
    - bizi-zikloa (ahalik eta handiena)
    - artapena (ahalik eta txikiena)
    - ordezkoa (ahalik eta errazena)
    - ingurumenaren gaineko eragina (ahalik eta txikiena: legez kontrolatutako egurra, material birziklatuak, energia berriztagarrien ustiapena...)

Gasolio kontsumoa

88. taula. Gasolio kontsumoa obra burutzapenetan VISESAren sustapenetan.

Gasolio kontsumoak obra aldian	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Kontsumituriko gasolio litroak	17.011	67.724	3.800	74.557	5.306	*-92,9*
Gasolioaren batez besteko kontsumoa (litroak/etxeb. eraikia)	55,6	90,2	41,3	225,9	19,5	*-91,4*

Ingurumen Ministerioan dauden datuak oinarri hartuta eginiko 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.

4.6.5.3. Uraren kontsumoa eta isurketak

89. taula. VISESAko sustapenetako obra betearaztean sortutako ur-kontsumoa.

Obrako faseko uraren kontsumoak	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Kontsumitutako ura (M3)	7.982	14.212	5.096	2.660	3.416	*28,4*
Uraren batez besteko kontsumoa (m3/etxe. eraikia)	23,2	33	20,4	15,6	12,6	*-19,6*

Iturria: VISESA

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

- Euren langileei eta azpikontratatutakoei 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 etxebizitzen ur-kontsumoko eraginkortasuna ere hobetzen du, eta diseinurako zein eraikuntzarako irizpide hauek kontuan hartzen ditu betearazi beharreko proiektuetan:

- Lorategi txikiak metatzea ureztatu beharreko guneak ahalik eta txikienak izan daitezen. Lorategirik gabeko guneetan, ordea, honako hauxe jarriko da ureztaketako ura lurrundu ez dadin: lur-estalkiak, azala, legarra, teila hautsia edo antzekoak.
- Belarraren ordez, 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 eraikitzeko 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.

4.6.5.4. Hondakinak

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

- Obran 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 teknikariek agregrakin 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.

90. taula. VISESAko sustapenetako obra betearaztean sortutako hondakin ez-arriskutsuak.

Obrako faseko hondakin ez-arriskutsuak	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Sortutako hondakin ez-arriskutsuak (Tn)	2.895	4.007	1.160	859	387	*-55,0*
Sortutako HEAk batez beste (kg/etxe. eraikia)	5.983	6.602	4.794	5,10	1,42	*-72,2*

Iturria: VISESA

91. taula. VISESAko sustapenetako obra betearaztean sortutako hondakin arriskutsuak

Obrako faseko hondakin arriskutsuak	2013	2014	2015	2016	2017
Sortutako hondakin arriskutsuak (Tn)	-	133	-	0,7	40,7
Sortutako HAk batez beste (kg/etxe. eraikia)	-	182	-	0,004	0,23

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 biltegiratzeko 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 biltegiratuko).
- 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.

4.6.5.5. Zarata, igorpen atmosferikoak eta klima-aldaketa

Etxebizitzak eraikitzeko 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 inguruneko 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 araberako isolamendu-proiektu zehatza egiten da, obran bertan eroso-eroso eta berme osoz arautegi horretako gutxieneko eskakizunak betetzen direla egiaztatzeko.

Kasu guztietan, obrak betearazi bitartean eta obrok amaitu baino lehen, bertako gehienezko 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.

92. taula. Energia-kontsumoarekin loturiko CO_2 isuriak VISESAren sustapenetako burutzapenetan.

	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Obrako kontsumo elektrikoarekin loturiko isuriak (tn CO2 eq)	40,2	112,4	57,4	23,5	54,8	*133,7*
Obretako gasolio kontsumoarekin loturiko isuriak (tn CO2 eq)	37,4	148,7	8,3	189,3	13,4	*-92,9*

Ingurumen Ministerioan dauden datuak oinarri hartuta eginiko kalkuluak.
Iturria: VISESA

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

4.6.5.6. Lurzorua

Batzuetan, lursaila urbanizatzeko eta eraikitzeko, 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:

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

	2013	2014	2015	2016	2017	*Ald. %*
Lurzoruaren erosketak (€)	3.331.298	2.872.458	5.174.540	29.021.541	6.535.570	*-77,5*
Kutsadura garbitzeagatiko kostuak (€)	63.626,73	0,00	0,00	0,00	83.747,93	*100,0*

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.

4.6.5.7. 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 eraikitzeko 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 eraikitzeko. 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 daitezen, 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 eraikitzeko. Horrela, oinarrizko 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 eraikitzeko 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 eraikitzeko Kongoko Errepublika Demokratikoan, proiektuan, zehazki, hirugarren ama-ikasgela finantzatzen.
- 2015ean, berriz ere lagundu diegu erakundekoei Shahundako osasun etxea birgaitzeko proiektuan. Aurreko faseetan lorturiko emaitzak ikusita, eraikuntzan parte hartzen duten pertsonak erkidegoko pertsonak izatea sustatu izan da, eta proiektuak eragin handia izan du zentrora doazen familien eta haurren garapenean eta eskola eraikitzeko proiektuan parte-hartze handia izan duten pertsona askoren garapen profesionalean eta pertsonalean.

- 2016an, Shabundan ama-eskola bateko hiru gela eraikitzeko laguntza eman genuen. 2016an, jarraian lagundu genien erakundekoei hainbat osasun etxe eta ikastetxe birgaitzeko.

- 2017ko VISESAko kideok lagundu egin dugu emagintza sektorea eta erditze-aretoak (3 gela) sortzeko Shabundako osasun zentroan (Kongoko Errepublika Demokratikoa), amatasun-konplexuko TEILATUA eraikitzeko zenbatekoa jarrita. Proiektua 2017ko abuztuaren 15ean inauguratu zen.

- BOSGARREN urtez jarrian lagundu diegu erakundekoei hainbat osasun etxe eta ikastetxe birgaitzeko. Haiek abiarazitako proiektu guztiek tokiko pertsonen partaidetza sustatzen dute eta, horregatik, eragin handia dute inguru horretako familien garapenean.

VISESAko eta ALOKABIDEko kideek musutruk hartzen dute parte beste eremu sozial batzuetan hala nola odola emanda, Gabonetako jostailuak bilduta, lasterketa sozialak edo katerineko soberakinak jantoki sozialekin partekatuta. Horretarako, gure erakundeek beren kokaleku edo egituretako bat ematen dute ekintzok burutzen laguntzeko.

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 VISESAko jarduerak ingurunean daukan eragin sozial zein ekonomiko onarekin eta ingurumenaren arloko eragin egokiarekin lotuta egindako inbertsio eta gastu nagusiak.

94. taula. Tokiko erkidegoan egindako inbertsioak.

Inbertsioak - €	2011	2012	2013	2014	2015	Ald. %
Obrako ziurtagiriak	32.051.185	34.516.726	26.221.979	21.647.613	31.207.673	*44,2*
Minutak	1.410.407	889.185	1.045.139	1.364.551	1.126.418	*-17,5*
Obra-lizentziak	-473.672	78.841	-274.001	675.886	1.265.851	*87,3*
Sukaldeak	1.201.236	1.143.968	1.229.456	756.753	1.067.727	*41,1*
Lurzoruaren erosketak	3.331.298	2.872.458	5.174.540	29.021.541	6.535.570	*-77,5*
Kutsadura garbitzeagatiko kostuak	63.627	0	0	0,00	83.747,93	*100,0!*
Kanpoko zerbitzuak	1.655.497	1.581.755	1.648.407	1.660.904	1.718.907	*3,5*

Iturria: VISESA

Bestetik, zenbait sustapenetan, VISESAk urbanizazioko hobekuntzak sartzen ditu, tokiko erkidegoarentzat oso onak diren atsedenlekuak sortzeko.

- **Elkartasun proiektuetan eta lan-merkatuan sartzeko proiektuetan inbertsioak**

95. taula Elkartasun proiektuetan egindako urteko ekarpena eurotan.

	2013		2014		2015		2016		2017	
Ekarpena jasotzen duen GKEren, Fundazioaren...izena.	Asociación Arquitectos Sin Fronteras		Misioneras del Divino Maestro		Misioneras del Divino Maestro		Misioneras del Divino Maestro		Misioneras del Divino Maestro	
Ekarpenaren zenbatekoa (€)	39.000		2.500*		4.010,05*		2.500*		3.710*	
Elkartasun proiektuetan parte-hartzen duten pertsonak (kopurua)	**Ema.**	**Giz.**	**Ema.**	**Giz.**	**Ema.**	**Giz.**	**Ema.**	**Giz.**	**Ema.**	**Giz.**
	8	7	10	6	8	10	12	8	17	8

**VISESAko langileen ekarpen esklusiboa. Iturria: VISESA.*

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

96. taula Lan merkatuaren sarrera laguntzea

	2013		2014		2015		2016		2017	
Urtean praktiketan dauden pertsonekin edo beketan egindako inbertsioa (€)	15.263,95		9.001,12		11.313,77		25.073,90		20.527,20	
Urtean praktiketan edo bekak (kopurua)	**Ema.**	**Giz.**	**Ema.**	**Giz.**	**Ema.**	**Giz.**	**Ema.**	**Giz.**	**Ema.**	**Giz.**
	0	5	0	1	2	1	3	3	1	4
Pertsonek praktikak egiten duten TTHHa edo beka	Arabako guztiak		Arabako guztiak		Araba: 1(Ema.)+1(Giz.) Bizkaia: 1 (Ema.)		Araba: 2(Ema)+3(Giz) Bizkaia: 1 (Ema)		Araba: 4 (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), elkartearen Debabarrenako eskualde-egoitza kokatzeko, informazioa eta kontzientziazioa, ikerketa onkologikoaren sustapena eta gaixoei eta senideei laguntzeko eta babesteko zerbitzuak errazteko helburuarekin.

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

2017an, Gasteizko lokal baten salerosketa formalizatu da Espainiako Minbiziaren Kontrako Elkartearekin (Arabako batza probintziala).

I. 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 egiaztatzeko eskabidearen inguruko gaur egungo politika eta jarduna	**1.2.**
4.1 Gobernu-egitura	**2.3. Ez dago gutxiengoetako kiderik**
4.2 Gobernu-organo goreneko 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 goreneko 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 ebaluatzeko 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. Arriskuen kudeaketarako eta barruko kontrolerako prozedura zehatza 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 inplikatutako interes-taldeen zerrenda	**3.1.**
4.15 Erakundearekin konpromisoa daukaten taldeak zehazteko eta hautatzeko oinarria	**3.1.**
4.16 Interes-taldeak inplikatzeko egokitutako ikuspegiak	**3.1.**
4.17 Interes-taldeen 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 direneko lekuetan, sexuaren arabera zatikatutako hasierako soldata estandarraren eta tokiko gutxieneko soldataren artean dauden loturen sailkapena	**4.4.1.**
EC6 Eragiketa adierazgarriak garatzen direneko lekuetan, tokiko hornitzaileei dagokien gastuaren proportzioa, jarduketak eta politika	**4.3.1. - 4.3.2.**
EC7 Eragiketa adierazgarriak garatzen direneko lekuetan, tokiko kontratazioarako eta tokiko erkidegoko goi-zuzendarien kontratazioarako 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	**4.6.4.2. - 4.6.4.4.**
EN2 Erabilitako material balorizatuen ehunekoa	**4.6.4.2. - 4.6.4.4.**
EN3 Energiaren kontsumo zuzena, lehen mailako iturrien arabera	**4.6.4.1. - 4.6.4.6. - 4.6.5.2.**
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	**4.6.4.1. - 4.6.5.1. - 4.6.5.2.**
EN8 Iturri bidezko erabateko ur-hargunea	**4.6.4.3.**
EN9 Ur-hargunearen eragin nabaria jasan duten ur-iturriak	**4.6.4.3.**
EN10 Berrerabilitako eta birziklatutako uraren ehunekoa eta kopurua	**4.6.4.3. - 4.6.5.3.**
CRE2. Uraren kontsumoaren intentsitatea	**4.6.5.3**
EN11 Babestutako eremu naturalen edo babestu gabeko biodibertsitate handiko guneen barruan kokatutako edo alboko lurren azalpena	**4.6.5.6.**
EN12 Babestutako eremu natural edo babestu gabeko biodibertsitate handiko guneetako biodibertsitatearen gaineko eragin adierazgarrienen azalpena, babestutako eremu edo babestu gabeko biodibertsitate handiko guneetan garatutako jardueren, produktuen eta zerbitzuen ondorioz sortu direnean	**4.6.5.6.**
EN13 Babestutako edo leheneratutako habitatak	**4.6.5.6.**
EN14 Biodibertsitatearen gaineko eraginak kudeatzeko ezarritako eta antolatutako estrategiak eta ekintzak	**4.6.5.6.**
EN15 UICNko zerrenda gorrian eta zerrenda nazionaletan azaltzen diren espezieen kopurua, haien galzoriaren arabera	**4.6.5.6.**
EN16 Negutegi-efektuko gasen igorpen zuzenak eta zeharkakoak (pisua)	**4.6.4.6. - 4.6.5.5.**
EN17 Negutegi-efektuko gasen zeharkako beste igorpen batzuk (pisua)	**Ez da ezarri**
CRE3 Eraikinetatik datozen negutegi-efektuko gasen igorpenaren intentsitatea	**4.6.4.1. - 4.6.4.6.**
CRE4 Eraikuntza berriko eraikinetatik eta berriro urbanizatzeko jardueratik datozen negutegi-efektuko gasen igorpenen intentsitatea	**4.6.5.5.**
EN18 Negutegi-efektuko gasen igorpenak murrizteko ekimenak eta lortutako murrizketak	**4.6.4.1. - 4.6.4.6. - 4.6.5.5.**
EN19 Ozono-geruza suntsitzen duten substantzien igorpenak (pisua)	**4.6.4.6**
EN20 NOx, SOx eta beste igorpen adierazgarri batzuk, motaren eta pisuaren arabera	**4.6.4.6**
EN21 Hondakin-uren isurketak guztira, euren ezaugarrien eta helmugaren arabera	**4.6.4.4. - 4.6.5.4.**
EN22 Sortutako hondakinen pisua guztira, motaren eta tratamendu-metodoaren arabera	**4.6.4.4. - 4.6.5.4.**
EN23 Halabeharrezko isuri nabarienen kopurua guztira	**4.6.4.3. - 4.6.5.3.**
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	**4.6.5.6.**

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. - 4.6.5.5.**
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	**4.6.5.7.**
EN29 Erakundeko jardueretarako eta langileen garraiorako erabilitako produktuen eta beste ondasun zein material batzuen garraioak ingurumenaren gainean dituen eragin nabarmenenak	**4.6.4.2. - 4.6.4.6.**
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 ordezkatutako 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 enplegagarritasuna 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 kidetza eta aniztasunaren beste adierazle batzuk kontuan hartuta	**4.4.1.**
LA14 Oinarrizko 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-hitzarmen esanguratsuen ehunekoa eta kopurua guztira	**VISESAk bere jarduera Euskadin garatzen duenez, ez dago inolako arrisku nabaririk oinarrizko giza eskubideak urratzeko. Hori dela eta, ez da giza eskubideei buruzko klausulak dituen inbertsio-hitzarmenik 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 hitzarmen kolektiboak onartzeko eskubidea arrisku larrian jarri dezaketen jarduerak eta eskubide horiek babesteko hartutako neurriak	**VISESAk garatutako jardueren ondorioz ez da askatasunez elkartzeko edo hitzarmen kolektiboak onartzeko eskubidea urratzen**
HR6 Umeen esplotazioaren arloko gorabeherak sorrarazi 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 sorrarazi 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 urraketekin 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 ebatzitako kexen kopurua	**VISESAk ez du giza eskubideekin lotutako kexarik jaso**

SO1 Programen eta jardunen ezaugarriak, irismena eta eraginkortasuna, eragiketek erkidegoetan dituzten eraginak ebaluatzeko 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 kapitala zuritzearen, delituzko finantzabidearen eta delituen prebentzioaren gaineko trebakuntza eman du**
SO4 Ustelkeriako gorabeherei 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 loturapeko instituzioei egindako ekarpen finantzarioen eta gauzazko ekarpenen balioa guztira, herrialdeak kontuan hartuta	**Ez zaie inolako ekarpenik egin ez alderdi politikoei ez loturapeko 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 nabarien 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 babesa) aipatutako estandarretara eta borondatezko kodeetara atxikitzeko 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 babesa) 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**