



visesa

IRAUNKORTASUN TXOSTENA - 14 | 2011-2013 |



## IRAUNKORTASUN TXOSTENA | aurkibidea

### 1. KAPITULUA | Sarrera

- 1.1. Arduradun gorenaren adierazpena
- 1.2. Iraunkortasunari buruzko lehenengo 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. Kapitalen zuriketaren prebentzioa
- 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. Emaidza ekonomikoak
  - 4.1.4. Zeharkako eragin ekonomikoa

## IRAUNKORTASUN TXOSTENA | aurkibidea

- 4.2. Bezeroekiko harremana
  - 4.2.1. Visesako bezero nagusiak
  - 4.2.2. Gogobetetasuna
  - 4.2.3. Kalitatea
  - 4.2.4. Produktuaren politika
  - 4.2.5. Produktuaren egokitzapena bezeroen arabera
  - 4.2.6. Kexen, erreklamazioen eta iradokizunen kudeaketa (KEI)
  - 4.2.7. Pribatutasuna
  - 4.2.8. Komunikazioa
  - 4.2.9. Euskararen sustapena bezeroekiko harremanetan
- 4.3. Enpresa hornitzaileak
  - 4.3.1. Kontrataziorako 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 (jarduerarekin lotutakoak)
- 4.7. Sozietatearen garapenerako lankidetzak
  - 4.7.1. Gizarte-ekintzako politika
  - 4.7.2. Tokiko erkidegoan egindako inbertsioak



visesa

## 1. KAPITULUA: Sarrera



## 1. Sarrera

### 1.1. Arduradun gorenaren adierazpena

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

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

Visesak gardentasunarekin hartu duen konpromisoa nabarmendu nahi duenez, txosten honetan 2011ko, 2012ko eta 2013ko ekitaldietan erdietsitako lorpenen berri emango du, baita hurrengo urteetarako zehaztutako helburu eta xedeen berri ere.

2014. 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. 2013-2016ko ardatz estrategikoak.

|            |  |
|------------|--|
| 1. ardatza | Euskal herritarren etxebizitza-premiei erantzutea: etxebizitza eskuratzeko aukera ematea   |
|            | Ardatz honek Visesak jardueraren atal nagusia estali nahi duenez, herritarrentzako etxebizitzetarako lurzorua, sustapena, eraikuntza eta eskaintza lortzeko jarduketa guztiak azaltzen dira bertan, betiere Eusko Jaurlearitzak alokairuan nahiz salmentan zehaztutako eskakizun guztiak betetzen badituzte.   |
| 2. ardatza | Hiriko zaharberrikuntza, biziberrikuntza eta berriztapena sustatzea  |
|            | Ardatz honek ardatz estrategiko moduan nabarmendu nahi du zaharberrikuntza, biziberrikuntza eta berriztapen iraunkorren sustapena. Horretarako, jarduketa biziagoak garatu nahi ditu eraikitako parkean, eta hiri-ikuspegiarekin lotutako lurralde-orekaren ikuspegi orokorretik sustatu nahi ditu.  |
| 3. ardatza | VISESA pertsonekin konpromisoa daukan iraunkortasun finantzarioko sozietate publiko eraginkor, berritzaile eta lehiakor moduan garatzea  |
|            | Ardatz honetan, Visesak enpresa moduan iraunkortasunarekin eta bertako pertsonekin hartu duen konpromisoa jartzen da agerian, baliabide eskuragarrien erabilera hobean aurrera egiten jarraitzeko moduko jarduketa guztiak kontuan hartuta. Hartara, eraginkortasun handiagoa lortu ahal izango da eginkizunak garatzeko orduan, eta interes-talde guztien premien zein aurreikuspenen araberako kalitateko zerbitzu berritzailea eman ahal izango da. |
| 4. ardatza | VISESak gizartean egindako ekarpena balioestea   |
|            | Ardatz honek pertsonetik konpromisoa eta gizarte-erantzukizuna dituen erakunde moduan Visesak gizartean egin dituen ekarpenak jarri nahi ditu agerian. Izan ere, lurraldeko ekonomia zein gizartea dinamizatzen ditu, eta EAE bera ere bultzatzen du nazioartean etxebizitzaren arloko erreferentzia moduan.   |
| 5. ardatza | VISESarekin konpromisoa duten pertsona prestatuak sendotzea  |
|            | Ardatz honetako jarduketan bidez, garatutako jarduerarekin konpromisoa duten profesional prestatuen taldea edukitzeko helburu estrategikoari emango zaio erantzuna. Izan ere, euren lana garatzeko behar beste informazio dute. Era berean, Visesa-Orubide harremanari buruzko indarreko hausnarketaren ondorioz etorkizunean sortu daitezkeen aldaketetara egokitzea edota iragaitza erraztea ere bada helburua.                                      |

Iturria: Visesa

Azken batean, Visesak gizarte-erantzukizunaren kudeaketarako ereduan aurrera egiten jarraitu nahi du, bere lidergoari eusteko eta EAeko gizartearen premiei erantzuna emateko. Horretarako, esparru sozialari, iraunkortasun ekonomikoari eta ingurumeneko iraunkortasunari ematen die lehentasuna sustapenerako garatzen duen jardueran.

**Eusko Jaurlaritzak** eta tokiko zein lurraldeko beste administrazio batzuek garatu dituzten etxebizitza-politikek etxebizitzaren merkatuko distortsio larriak zuzentzea eta erantzuna ematea zeukaten helburu.

Orain, ordea, errealitatea aldatu egin da, eta krisi ekonomikoan gaude murgilduta. Beraz, honako hauexek dira **legealdirako helburu nagusiak**: eredu-aldaketa lortzea, **etxebizitza-politikak** krisi ekonomikoaren ondorioz sortutako **premia sozialen arretarantz bideratu daitez**en; eta jabetzari barik alokairuari lehentasuna ematea.

Hurrengo urteei begira, **Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak** ahalegin handia egin behar du "eraikitakoaren" arloan eta ez eraiki gabe dagoen arloan. Eskaria sustatu eta suspertu egin behar da; lurraldearen aldaera kontuan hartuta, etxebizitzaren stocka okupatu, alokatu, saldu eta murriztu egin behar da; eta premien arabera eraiki beharra dago, eskariari buruzko informazio eguneratua kontuan hartuta.

Era berean, etorkizuneko jarduketetarako lurzorua ere prestatu behar da, lurzorurik gabe etxebizitza-politikarik ez dagoelako. Zentzu berean, hiriko zaharberrikuntza eta biziberrikuntza sustatu behar dira irimo-irimo, iraunkortasuna hobetzeko eta lehendik zeuden etxebizitzaren parkeari eusteko.

Visesak badaki lana oso latza dela herritarrei etxebizitza eskuratzeko aukera eman nahi zaienean, baina bete-betean ahaleginduko da zeregin horretan.

Lerro hauen bitartez, gainera, pertsonen arduraldia aitortu nahi dugu, egunero Visesan garatzen duten lanari esker euren ekarpena egiten dutelako, erakunde hau kaudimenaren eta sendotasunaren erreferentea izan dadin.

**Marcos Muro Nájera**

Visesako zuzendari nagusia

## 1.2. Iraunkortasunari buruzko lehenengo txostena

2014ko ekitaldian prestatutako eta aurkeztutako txosten hau egiteko orduan, honako hauxe hartuko dugu kontuan: Iraunkortasun Txostenak egiteko 3.1. GRI Gidan (Global Reporting Initiative) proposatutako eskakizunak zein gomendioak; eraikuntzako eta higiezinetak gehigarri sektoriala; eta adierazle nagusiei zein gehigarriei buruzko informazioa. Horrez gain, behar bezalako justifikazioa eskaini dugu, informazio hori ez dagoenean edo erakundearen ezaugarrien ondorioz ezartzen ez denean.

**Visesak iraunkortasunari buruz egin duen lehenengo txostena** denez, 2014koa baino lehenagoko ekitaldietako datuak eta informazioa ere erantsi dira, enpresaren ibilbidea eta bere emaitzen joera hobeto ulertu ahal izateko.

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




- **Materialtasuna.** Txosten honetan emandako informazioak G3.1 gidan eta eraikuntzako nahiz higiezinetak gehigarri sektorialean azaldutako adierazle guztiak estaltzen ditu. Materialtasuna zehazteko, sozietatearen 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 haiek, 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 2013ra garatutako jarduna ebaluatzeko.
- **Oreka.** Txostenean, erakundearen jardunaren alde onak eta txarrak azaltzen dira, jardun orokorraren zentzuzko balioespena egin ahal izateko.
- **Erkagarritasuna.** Zabalduko informazio nolako formatuan aurkezten den kontuan hartuta, badago Visesak urteen joan-etorrian izandako bilakaera erkatzerik eta aztertzerik. Epealdien arteko aldaketa esanguratsuak azpimarratu eta azaltzen dira.
- **Estaldura.** Honako hauxe sartu da txostenaren estalduran: alokatutako instalazioak, azpikontratutako jarduerak eta txostenaren erkagarritasunean eragina izan dezaketen beste erakunde batzuk.

- **Xehetasuna eta argitasuna.** Bertan eskaintako informazioa zehatza bezain xehea da, interes-taldeen Visesaren jarduna balioesteko aukera izan dezaten.
- **Fidagarritasuna.** Lehenengo 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 oinarriko edukien atalekin eta kopuruarekin dauka zerikusia. Iraunkortasun Txostenak egiteko GRI Gidaren arabera, txosten honen ezarpen-maila A da, erakundearen profilar buruzko informazio ugari eta adierazle askori buruzko informazioa eskaintzen dituelako eta nola neurtu eta kudeatzen diren azaltzen duelako.

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

B taula. Ezarpen-mailen taula.

| TXOSTENAREN APLIKAZIO -MAILA |  | C   | C+                             | B  | B+                             | A  | A+ |
|------------------------------|--|---|--------------------------------|--|--------------------------------|--|----|
| OINARRIZKO EDUKIAK           | <b>Profilar buruzko informazioa G3ren arabera</b><br>   | Hauei buruzko informazioa:<br>1.1<br>2.1 - 2.10<br>3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12<br>4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15   | Txostenaren kanpo-egitarazpena | C mailan zerrendaturiko irizpide guztiei buruzko informazioa, bai eta hauei buruzko ere: 1.2<br>3.9, 3.13<br>4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17   | Txostenaren kanpo-egitarazpena | B mailarako eskatzen diren berberak  |    |
|                              | <b>Kudeaketaren Ikuspuntuari buruzko informazioa G3ren arabera</b><br>                          | Ez da beharrezkoa.  |                                | Kudeaketaren Ikuspuntuari buruzko informazioa adierazle-kategoria bakoitzerako   |                                | Kudeaketaren Ikuspuntuari buruzko informazioa adierazle-kategoria bakoitzerako   |    |
|                              | <b>Jarduera-adierazleak G3ren arabera &amp; Sektore-gehigarrietako Jarduera-adierazleak</b><br> | Gutxienez 10 Jarduera-adierazle buruzko informazioa, eta gutxienez dimentsio bakoitzetik bati buruz: Ekonomikoa, Soziala eta Ingurumen-dimentsioa |                                | Gutxienez 20 Jarduera-adierazle 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 adierazle buruzko informazioa materialtasun-printzipioaren ildotik, edo a) adierazleari buruzko informazioa emanez, edo b) ez agertzeko arrazoiak emanez |    |

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



Txostenaren irismenari dagokionez, bertan agertzen diren datuak azken hiru ekitaldietakoak dira. Datuok Visasaren jarduera guztiaren adierazgarri dira: bulegoetan garatutako jarduera administratiboa, obretan eraikitzeko jarduera... Nolanahi ere, ez dira hornitzaileen datuak kontuan hartu, azpikontratutako eraikuntza-obren ondorioz sortutako ingurumen-informazioa izan ezik, askotan nekez lortzen dira-eta. Txosten honetan agertzen diren datu gehienak Visetatik atera dira, eta, datu autonomikoetan, Etxebide edo Eusko Jaurlaritzako datu-baseak izan dira iturriak.

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

Visasaren web orrian egongo da eskuragarri ([www.visesa.com](http://www.visesa.com)).



visesa

## 2. KAPITULUA: Erakundearen profila



## 2. Erakundearen profila

### 2.1. Visesaren aurkezpena

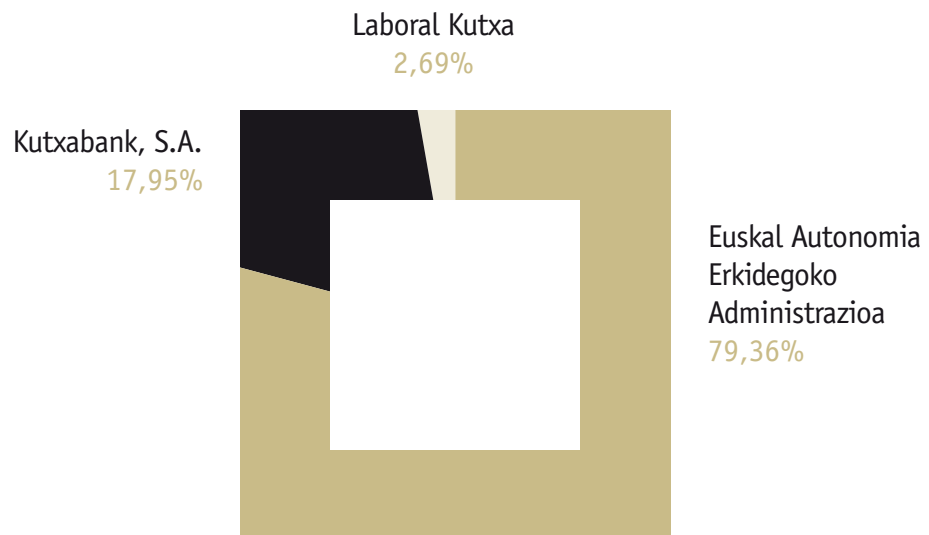
Visesa Eusko Jaurlaritzako sozietate instrumentala da, eta, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailaren menpe, beste instituzio batzuekin sustatzen du gobernu autonomoak egindako ahalegin irmoa, lurraldeko etxebizitza eta lurzoru arloko politika garatzeko eta hiria zaharberritu eta biziberritzeko.

1990ean sortu zen. 1992an jardunean hasi zenetik, 12.992 etxebizitza amaitu ditu, eta beste 3.980 ditu proiektupean eta eraikuntzan. Hori dela eta, Euskadiko lehenengo etxebizitza-sustatzailea da.

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

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

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



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

| Sozietatea - Jarduera                                   | Partaidetza zuzena (%) |
|---|------------------------|
| Orubide, S.A. - Lurzoruaren kudeaketa                   | %50                    |
| LHEDCO Kooperatiba - Etxebizitza sozialerako proiektuak | %4                     |

C taula. Visesaren partaidetza zuzena.

Iturria: Visesak Urteko Kontuak 2013-21-31n

Hona hemen Visesaren zenbait mugari eta aitorten nabarmen, herritarrentzako zerbitzua hobetzeko etengabeko bilakaeran:

D.a. taula. Visesaren bilakaerako mugariak.

|      |  |
|------|--|
| 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).  |
| 2000 | ISO 9001 ziurtagiria lortu genuen kalitatea kudeatzeko sistemagatik.   |
| 2002 | EAEko etxebizitza hutsak mobilizatzeko programa jarri genuen abian (Bizigune Programa).  |
| 2005 | ISO 14001 ziurtagiria lortu genuen ingurumena kudeatzeko sistemagatik.   |
| 2007 | Hasitako 10.000 etxebizitza eta eskuraturutako 5.000 etxebizitza izan genituen EAEn.   |
| 2010 | 10.000 etxebizitza esleitu genituen.   |
| 2010 | Betearazpena batera finantzatzeko I+G+b-ko 7. Esparru Programaren barruan, Europako Batzordeak Visesak PIME's Proiektua hautatu zuen bizitegi-garapen iraunkorraren eredu moduan. Bertan, hain zuzen ere, Visesak 432 etxebizitza babestu egin zituen Salburuan. |
| 2011 | Urteko marka lortu genuen amaitutako babes publikoko etxebizitzetan (5.473 etxebizitza), eta Visesa guztizkoaren herenaz arduratu zen.   |
| 2011 | Visesak eta EHUko Arkitektura Sailak lankidetzaren hitzarmena sinatu zuten, industrializazioari eta etxebizitza babestuari buruzko tailerra eta ikerketa-taldea garatzeko.   |
| 2012 | Zerbitzugintza energetikoa jarri genuen abian, etxebizitzetako 400etik gora jaberekin kontratuak sinatu ondoren.   |
| 2012 | Gardentasun handiagoa eta zerbitzu hobea eskaintzeko asmoz, Euskadiko Kontratazio Publikoen Atarian kontratazio-espeditoreak argitaratzen hasi ginen (kontratugilearen profila).   |
| 2013 | Merkaturatzeko modalitate berriak diseinatu eta abian jarri genituen: erosteko aukera eskaintzen duen alokairua eta geroratutako ordainketadun erosketak.  |
| 2013 | Obra lizitatzeko orrietan egin genituen hobekuntzak (esate baterako, badago eskaintza telematikoak aurkezterik, azpikontratistentzako ordainketa fiskalizatu da, bermeen araubidea eta itzulketa malgutu dira...).   |

Iturria: Visesa

Hona hemen Visesak jasotako sari eta aitorten nagusiak.

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

|      |   |
|------|---|
| 2003 | COAVNek eraikuntzako obra onenari emandako saria: Lakuan egindako 168 etxebizitza sozial (Vitoria-Gasteiz).   |
| 2005 | Eusko Jaurlaritzako Zilarrezko Q gure kudeaketa bikainagatik.   |
| 2008 | Zilarrezko Bikain Ziurtagiria, euskaren agerpen, erabilera eta kudeaketagatik.  |
| 2008 | IISBE erakundeak (International Initiative for Sustainable Built Environment) Bermeoko babes ofizialeko 50 etxebizitzako sustapena hautatu zuen, "SB08 - Munduko Eraikuntza Iraunkorrari buruzko Konferentzia" Espainiako ordezkaria izateko. |
| 2009 | COAVNeko Euskal Herriko Arkitekto Hirigileen 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.  |
| 2013 | Espainiako Arkitektura Teknikoko Kontseilu Orokorrek eraikuntzako osasun zein segurtasunaren berrikuntzari eta lidergoari emandako saria, ekimen publiko onenaren kategorian.   |
| 2013 | Endesak 2013an higiezinaren sustapen iraunkorrenari emandako saria, Bermeoko babes ofizialeko 50 etxebizitza bioklimatikotarako proiektuagatik.   |

Iturria: Visesa

## 2.2. Visesari buruzko datu orokorrak

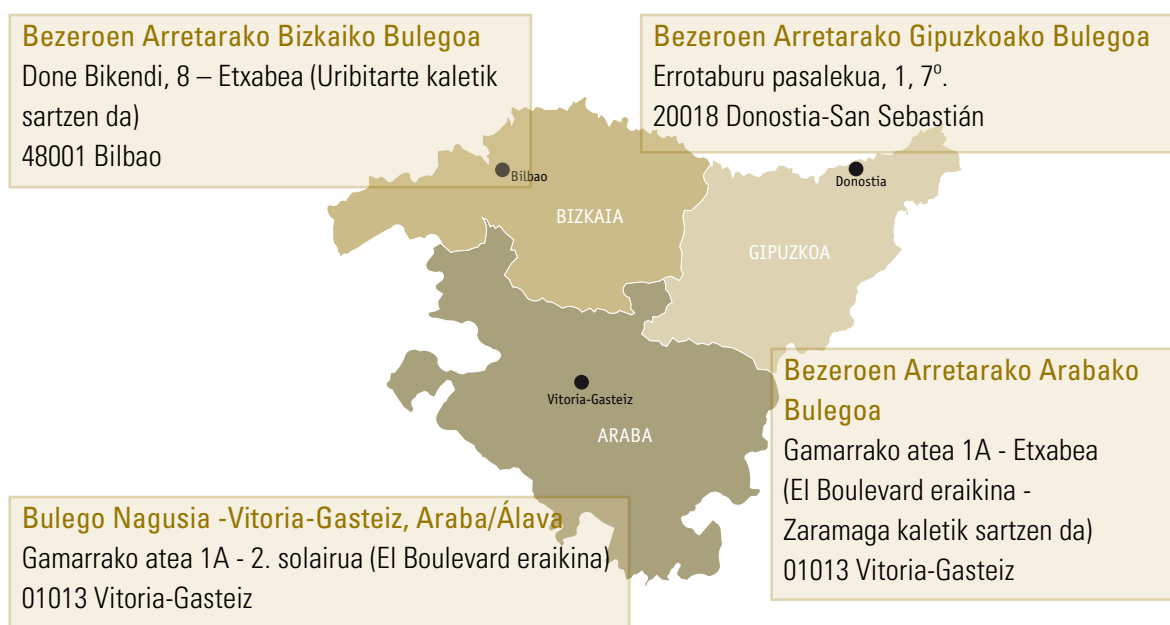
E taula. Visesari buruzko oinarritzko datuak.

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

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<br>Tel.: 945 214038<br>Faxa: 945 241609<br><a href="mailto:gasteiz@visesa.com">gasteiz@visesa.com</a> | Bizkaiko BAB<br>Tel.: 946 612 620<br>Faxa: 944 241 989<br><a href="mailto:bilbao@visesa.com">bilbao@visesa.com</a> | Donostiako BAB<br>Tel.: 943 326340<br>Faxa: 943 326341<br><a href="mailto:donostia@visesa.com">donostia@visesa.com</a> | Tel.: 945 214 050<br>Faxa: 945 068 440<br><a href="mailto:visesa@visesa.com">visesa@visesa.com</a> | Tel.: 902 350035<br>Faxa: 902 350005<br><a href="mailto:sap@visesa.com">sap@visesa.com</a> |

Iturria: Visesa



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

### 2.3. Gobernu-egitura eta organigrama

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

F taula. Visesako Administrazio Kontseilua.

|                    |  |
|--------------------|--|
| Presidentea:       | Juan María Aburto Rique jauna  |
| Presidenteordea:   | M <sup>o</sup> Covadonga Solaguren Santamaría andrea   |
| Zuzendari nagusia: | Marcos Muro Nájera jauna   |
| Kideak:            | Iñaki Arrizabalaga Ormaetxea jauna<br>Ignacio Basáñez Alfonso jauna<br>Miren Saratxaga de Isla andrea<br>Hernando Lacalle Edeso jauna<br>Fernando Irigoyen Zuazola jauna (Kutxabank, S.A.)<br>Pedro Martínez de Alegría Pinedo jauna (Kutxabank, S.A.)<br>Alfredo Zabaleta Barredo jauna (Laboral Kutxa) |
| Idazkaria:         | Alberto Arzamendi Ceciaga jauna  |

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

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

**Zuzendari nagusia erakundeko organo betearazle gorena** izango denez, enpresaren kudeaketa zuzenduko du. Visesakozuzendari nagusiaren ahalmenak Administrazio Kontseiluak esleitzen dituzenez, 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 Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailera atxikitako sozietateekin ere badago koordinatuta.

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

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

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

Hona hemen Zuzendaritza Lantaldean jorratutako zenbait gai:

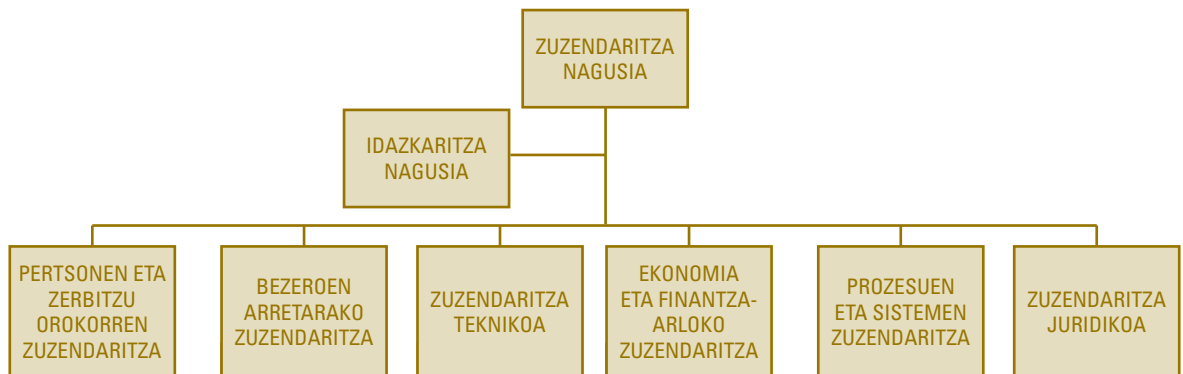
- Ekimenak zein proposamenak zehaztea, Zuzendaritza Nagusiak Administrazio Kontseiluari bidali diezazkion eta bertan onartu ditzaten edo informazio moduan jakinarazi ditzan; esate baterako, Plan Estrategikoa; Kudeaketa Plana (hobekuntzarako proiektuen lehenespena); urteko kontuak; kontratuen esleipenak (zerbitzuak, obrak, hornikuntzak); aginte-taulak Administrazio Kontseiluari emandako informazioa; langile-taldeko lanpostu berrien sorrera, aldaketa edo desagertzea; berrantolaketa; lanpostuen balioespena...



- Plan Estrategikoaren (urtekoa) eta Kudeaketa Planaren (sei hilekoa) aurrerapen-mailaren jarraipena egitea; Kudeaketa Sistema Berrikusteko Txostena (urtekoa) eta EFQM autoebaluazioak aztertzea; eta Zuzendaritza Lantaldeko Aginte Taula Integralaren adierazleen jarraipena egitea (hilekoa).
- Enpresarentzat inplikazio orokorra duten gaiak aztertzea, betiere Zuzendaritza Nagusiak irizpideak zehazteko laguntzarik eskatzen badu. Halakoetan, zuzendari bakoitzak bere zereginetik emango dio laguntza hori. Gai horiek honako honexekin lotuta egon ahal izango dira: jarduera (lurzoruen erosketaren egokitasuna, finantziarioak, lizitazioak, hornitzaileekin gatazkak edo obraren bete-arazpenekoak, salmenten prozesua, bezeroekiko harremanak, saldu osteko zerbitzua...); pertsonak (hautaketa-prozesuak...); prozesuak eta sistemak (prozedurak, kudeaketa-taldeen sorrera...); partaidetzapeko edo Enplegu eta Gizarte Politiketako Saileko enpresekiko harremanak nahiz koordinazioa; eta Zuzendaritza Nagusiaren ustez garrantzitsua den beste edozein gai.

2013ko abenduaren 31n, 59 lagunek osatzen dute Visesakoa giza taldea, eta honako organigrama honen arabera daude banatuta:

**ORGANIGRAMA FUNTZIONALA**



EFQM ereduaren arabeko kudeaketa-sistema ezartzeko proiektua abian jarri zenetik, Visesaren helburuetakoa izan da apurka-apurka egitura bertikal, funtzional eta hierarkikotik prozesuei begira dagoen egitura horizontalera igarotzea.

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

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

## 2.4. Xedea, ikuspegia eta balioak

---

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

### GURE XEDEA

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

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

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

### GURE IKUSPEGIA

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

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

## GURE BALIOAK

2013-2016ko hausnarketa estrategikoan, Visesak balio korporatiboei buruzko hausnarketarako partaidetzazko prozesua ere jarri du abian, bere xedea, ikuspegia eta etorkizuneko estrategia garatzen lagundu diezaioten. Balioei buruzko hausnarketa hori 2013an hasi da, eta, horretan lan egiten jarraitu arren, honako hauexek zehaztu dira hasiera batean:

- Epe luzerako ikuspegia
- Gizarte-erantzukizuna eta kontzientzia
- Lankidetzeta eta elkarlana
- Gardentasuna
- Konpromisoa
- Moldagarritasuna eta berrikuntza
- Talde-lana
- Eraginkortasuna
- Pertsonen eta bezeroen gogobetetasuna
- Egonkortasun finantzarioa eta erakundearen sendotasuna

## 2.5. Visesa zenbakitan

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

1. taula. Visesa zenbakitan.

| Sozietatearen ikuspegia  | 2011           | 2012           | 2013           | Ald. (%) |
|--|----------------|----------------|----------------|----------|
| Indarreko etxebizitzak (kop.)  | 4.202          | 4.469          | 3.980          | -10,9    |
| Eraikitzen ari diren etxebizitzak (kop.)   | -              | 1.230          | 1.108          | -9,9     |
| Sinatutako salerosketa-kontratudun etxebizitzak (kop.)   | 480            | 963            | 576            | -40,2    |
| Eskrituratutako etxebizitzak (kop.)  | 854            | 805            | 441            | -45,2    |
| Ikuspegi finantzarioa  | 2011           | 2012           | 2013           | Ald. (%) |
| Sustapenak saltzeagatiko diru-sarrerak (milaka €)  | 104.254,2      | 77.794,3       | 44.208,30      | -43,2    |
| Ekitaldiko emaitza - BDI (€)   | 1.514.281      | 505.089        | 221.672        | -56,1    |
| Marjina gordinaren araberako errentagarritasuna (%)  | %7,4           | %7,7           | %13,1          | 70,1     |
| Autonomia finantzarioa (%)   | %95,3          | %85,7          | %93,9          | 9,6      |
| Bezeroen ikuspegia   | 2011           | 2012           | 2013           | Ald. (%) |
| Bezeroen gogobetetasun-indize orokorra inkestako atributuen arabera haztatutakoa (E 0:100)                             | 66,5           | 65,2           | 65,1           | -0,2     |
| Eskrituratu ondoren lehenengo urtean jasotako eta Visesak onartutako gorabehera teknikoen batez besteko kopurua (kop.) | 3,6            | 3,5            | 2,8            | -20,0    |
| Barruko prozesuen ikuspegia  | 2011           | 2012           | 2013           | Ald. (%) |
| Salmentarako sustapenetan berandu esleितutako etxebizitzak (%)   | %47            | %29            | %100           | 244,8    |
| Estandarraren gaineko %40tik gorako aurrezki energetikoaz urteko sailkatutako etxebizitzak - A edo B sailkapena (%)    | %85            | %89            | %51            | -42,7    |
| Pertsonen ikuspegia  | 2011           | 2012           | 2013           | Ald. (%) |
| Langile-taldeko pertsonak urtean (kop.)  | 67             | 59             | 59             | 0,0      |
| GAO - Gogobetetasunaren Adierazle Orokorra - faktore guztietatik haztatutako batezbestekoa (E 1:5) (bi urtean behin)   | 3,47<br>(2008) | 3,56<br>(2010) | 3,37<br>(2012) | -5,3     |

Iturria: Visesa



visesa

### 3. KAPITULUA:

## Erakundearen gizarte-erantzukizunaren ikuspegia



### 3. Erakundearen gizarte-erantzukizunaren ikuspegia

#### 3.1. EGE estrategia. Erakundearen gizarte-erantzukizuna visesan

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

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

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

Honako interes-talde hauek antzeman dira:

- **Akziodunak:**
  - Eusko Jaurlaritza
  - Erakunde finantzarioak
  
- **Visesa osatzen duten pertsonak**
  
- **Bezeroak:**
  - Salmentarako eta alokairurako etxebizitzaren azken erosleak
  
- **Gizartea oro har, baita honako hauexek ere:**
  - Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila
  - Etxebizitza Sailburuordetzara atxikitako sozietateak: Alokabide eta Orubide
  - Partaidetzapeko Orubide sozietatea
  - Enpresa hornitzaileak
  - Enpresa laguntzaileak

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

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

G taula. Komunikazio-bideak.

| Interes-taldeak  | Komunikazio-bideak   |
|--|--|
| Akziodunak:  | Hiruhileko administrazio-kontseiluak; aldian aldiko bilerak; aldian aldiko txostenak eta hiruhileko reportinak; eta ohiko harremanak.  |
| Visesa osatzen duten pertsonak:  | Hileko Berezi bilera; aldian aldiko jardunaldiak zein bilerak; Intranet; asteko Zuzendaritza Lantaldea; hiruhileko Enpresa Batzordea eta Segurtasun Zein Osasun Batzordea; hiruhileko Berdintasun Batzordea; ohiko harremanak; eta bi urtean behingo gogobetetasun-inkestak.   |
| Bezeroak:  | Urteko gogobetetasun-inkestak; focus groupa; sustapenetako etxebizitza eredugarriak; web orria; bezeroen arretarako bulegoak (zuzenekoak); dei-gunea; Saldu Osteko Arretarako Zerbitzua; eta bezeroen arretarako telefonoa, faxa nahiz e-posta.  |
| Gizartea oro har, baita honako hauexek ere:  | Urteko memorien argitalpena (urteko kontuak, EFQM, kudeaketa, iraunkortasuna...); web orria; foro nahiz ekitaldi sozialetako partaidetza; jardunaldien antolaketa (Kalitatearen Aste Europarra); zenbait elkarte eta talderekin egindako bilerak; babes sozialak (Bolivia, Haiti); eta Europako lankidetzarako proiektu eta elkarteetako partaidetza (Lhedco, AVS, Q-epea, E2B,...). |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila</li> </ul>   | Informazioaren trukea eta adierazleen reportina; aldian aldiko bilerak; eta ohiko harremanak.  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Etxebizitza Sailburuordetzara atxikitako sozietateak: Alokabide eta partaidetzapeko Orubide sozietatea</li> </ul> | Kudeaketa estrategiko zein eragilerako laguntza eta babesa; Zuzendaritza Lantaldearentzako laguntza; aldian aldiko bilerak; koordinaziorako bilerak; eta ohiko harremanak.   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enpresa hornitzaileak</li> </ul>  | Aldian aldiko bilerak; web orriko kontratugilearen profila; eta azoka sektorialak.   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enpresa laguntzaileak</li> </ul>  | Irakasle eta hizlari moduan izandako partaidetza; eta proiektu partekatuetako partaidetza (Eraikal, EHU, Tecnalia...).   |

Iturria: Visesa

## 3.2. Gobernu ona eta gardentasuna

### 3.2.1. Gobernu arduratsua

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

Gida horretako zenbait kapitulutan, ezarri beharreko neurriak agertzen dira, erakundeko ekonomia, ingurumen eta gizarte arloko kudeaketa eraginkortasunez ikuskatu ahal izateko. Erakundearen sektorearen eta tamainaren arabera, garatu beharreko arloak ezartzeko zenbait maila daude, "Ekonomia Lankidetzeta eta Garapene-

rako Antolakundeak” (ELGA) zehaztutako gardentasunaren eta gobernu onaren printzipioak betetzeko. Visesa erakunde ertaina denez, oinarritzko mailako nahiz maila aurreratuko arloak ezartzen dituzte.

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

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

H taula. Visesan gobernu arduratsuari begira ezarritako neurriak.

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

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

Iturria: Visesa

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



Azken epealdi horretan ezarritako faktoreen artean, 2013-2016ko hurrengo epealdirako Plan Estrategiko berria zehaztu denetik EGE Visesaren estrategian txertatu dela nabarmendu beharra dago. Horrela, bada, 2014ko Kudeaketa Planeko zenbait Hobekuntza Proiektu azpimarratu ditzakegu, Gobernu Arduratsurako Gidaren be-tearazpenean eragin zuzena edo zeharkakoa dutelako:

- GIOren politikaren berrikuspena
- Zerbitzuen karten argitalpena
- Lehenengo GRI txostenaren argitalpena
- Berdintasunari buruzko diagnostikoa
- Berdintasunerako Plana
- Berdintasuna garatzeko foro eta kanpo-taldeetako partaidetza
- Prestakuntza-politikaren berrikuspena
- Barruko komunikaziorako politikaren berrikuspena
- Paperik ez erabiltzeko politika
- 13-12-31ra arte LAPen egindako ekintza guztiak berrikusten dituen txostena
- LOS Prebentzio Planean zehaztutako ekintzen prestaketa eta betearazpena

2013ko azaroan, kanpoko auditoria egin dugu kontsultoretza-enpresa independentearen bitartez (KEBek proposatutakoa), Visesan bertan Gobernu Arduratsurako Gida betetzen den egiaztatzeko. Kanpoko auditoria horren ostean, Eusko Jaurlaritzako Kontrol Ekonomikoko Bulegoak (KEB) behar besteko txostena egin du, eta, bertan adierazitakoaren arabera, Visesak %62,65eko ezarpen-maila lortu du arlo horretan. Hori dela eta, erakundea bera posizio aurreratuagoan dago EAeko beste erakunde batzuen batez besteko ezarpen-mailaren aldean, %58,66koa da-eta.

### 3.2.2. Arriskuen kudeaketa eta barruko kontrola

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

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

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

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

2013-2016ko epealdirako Plan Estrategikoari esker, hurrengo urteetan landu beharreko arriskuan zehazteko ziklo berriari eman zaio hasiera.

Arriskuen Kudeaketarako eta Barruko Kontrolerako Gidak betetzen direla egiaztatzeke 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.

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

Visesak zenbait politika eta beharrezko prozedura diseinatu eta jarri ditu abian, Kapitalen Zuriketaren Prebentzioari buruzko apirilaren 28ko 10/2010 Legean xedatutakoa betetzeko eta terrorismoaren zein delituzko beste jarduera batzuen finantziazioan ez erabiltzeko.

Arlo horren garapena 2006. urtean hasi bazen ere, Visesak politika zein prozedura egokiak garatzen eta ezartzen jarraitzen du, kapitalen zuriketaren prebentzioari buruzko arautegiaren betearazpenean estandar handiak ematen direla ziurtatzeko, indarreko legeriaren aldaketetara egokitu eta bilakatu egin direla kontuan hartuta. Honako hauexek dira garatu diren zenbait ekintza:

- Jarduera bera arau deontologiko zorrotzen eta indarreko ordenamenduaren arabera garatzea.
- Jarduketarako arauak eta kontrolerako nahiz komunikaziorako sistemak ezartzea, kapitalen zuriketarako erabili ez dadin.
- Bertako langile era eragile guztiek hemen garatutako politikak eta prozedurak betetzen dituztela bermatzea.
- Kapitalen zuriketaren eta terrorismoaren finantziazioaren aurkako legeak zehatz-mehatz betetzea, baita Nazioarteko Ekintza Finantzariorako Erakundeak eta nazio-mailako zein nazioarteko agintariek arlo horretan emandako gomendioak ere.

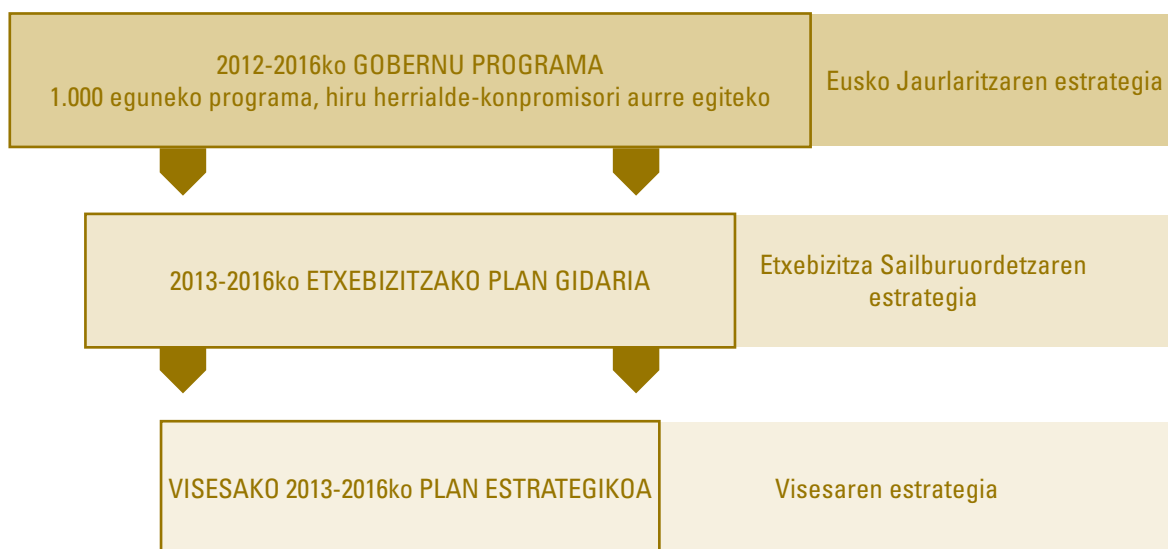
Behar besteko konpromisoa dago, kapitalen zuriketaren aurka xedatutakoa betetzeko eta arlo horretan hobetzeko. Horretarako, behar beste baliabide erabiltzen dira beharrezko prestakuntzaren, informazioaren eta sentsibilizazioaren bitartez, Visesak barne-arlo eta pertsona guztiek kapitalen zuriketaren eta terrorismoaren finantziazioaren prebentziorako legeria erabat betetzen dutela bermatzeko.

### 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 betebeharrak hartzen du bere gain baliabide publikoak arduraz kudeatzeko orduan. Horretarako, egokitasunaren, eraginkortasunaren eta gobernu arduratsuen irizpideak ezartzen ditu.

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



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

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

Iturria: Visesako 2013-2016ko Plan Estrategikoa

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

J taula. Visesarren helburu estrategikoen eta helburu eragileen hedapena.

| ARDATZ ESTRATEGIKOAK  | HELBURU ESTRATEGIKOAK  | HELBURU ERAGILEAK   |
|---|--|---|
| <b>1 Euskal herritarren etxebizitza-premiei erantzutea: etxebizitza eskuratzeko aukera ematea</b> |  |   |
|   | <b>1.1 Eskariaren arabera babes publikoko etxebizitza sustatzea, lurralde bakoitzeko premiak kontuan hartuta.</b>  | <p>1.1.1 Babes publikoko etxebizitzaren eskaria aztertzea: lurralde-mailan profilen premiak zein diren zehaztea.</p> <p>1.1.2 Etxebizitzen sustapena gaur egungo premietara egokitzea (etxebizitza-mota, eskuratzeko modalitateak...) eta produktu egokiena proposatzea, premia horiei erantzun ahal izateko.</p> <p>1.1.3 Lurzoruko zein etxebizitzetako proiektuen plangintza egitea eta betearaztea, etxebizitza-premiak estaltzean lurralde eta eskari arloko orekaren irizpideak kontuan hartzeko, etxebizitza eskuratzeko modalitate eskuragarrien arabera.</p> |
|   | <b>1.2 Viserako jarduketetan eraginkortasun energetikoaren eta ingurumenaren gainerako eraginaren murrizketaren irizpideak ezartzen jarraitzea.</b>  | <p>1.2.1 Zerbitzugintza energetikoari eustea.</p> <p>1.2.2 Zehaztutako irizpideak kontuan hartuta, sustatutako etxebizitzetako eraginkortasun energetikoa eta ingurumenaren gaineko eraginaren murrizketa hobetzea.</p>   |
| <b>2 Hiriko zaharberrikuntza, biziberrikuntza eta berriztapena bultzatzea</b>                     |  |   |
|   | <b>2.1 Hiriko zaharberrikuntza, biziberrikuntza eta berriztapena bultzatzea</b>  | <p>2.1.1 Hiriko zaharberrikuntza, biziberrikuntza eta berriztapenaren arloko jarduketa behar duten eremuak aztertzea.</p> <p>2.1.2 Eredu orokorra diseinatzea eta abian jartzea, Hiriko zaharberrikuntza, biziberrikuntza eta berriztapena kudeatzeko.</p> <p>2.1.3 Eraikinetako azterketa teknikoen kudeaketan eta koordinazioan parte hartzea.</p> <p>2.1.4 Hiriko zaharberrikuntza, biziberrikuntza eta berriztapenaren arloko jarduketan plangintza egitea eta betearaztea.</p>   |
|   | <b>2.2 Beste eragile instituzional batzuekiko koordinaziopean, hiriko biziberrikuntzarako eta berriztapenerako proiektu estrategikoetan parte hartzea.</b>   | <p>2.2.1 Zorrotzaurre biziberritzeko proiektua garatzea eta bertan parte hartzea.</p> <p>2.2.2 Bolueta biziberritzeko proiektua garatzea eta bertan parte hartzea.</p> <p>2.2.3 Galindo ibarra biziberritzeko proiektua betearaztea.</p> <p>2.2.4 Txomin-Enea biziberritzeko proiektua garatzea eta bertan parte hartzea.</p> <p>2.2.5 Tolosa biziberritzeko proiektua garatzea eta bertan parte hartzea.</p> <p>2.2.6 Hiriko zaharberrikuntza, biziberrikuntza eta berriztapenaren arloko jarduketan plangintza egitea eta betearaztea.</p>                          |
|   | <b>2.3 Viserako hiriko zaharberrikuntza, biziberrikuntza eta berriztapenaren arloko jarduketetan, eraginkortasun energetikoaren eta ingurumenaren gaineko eraginaren murrizketaren irizpideak ezartzen jarraitzea.</b> | <p>2.3.1 Zehaztutako irizpideak kontuan hartuta, zaharberrikuntza, biziberritako edo berritako etxebizitzetako eraginkortasun energetikoa eta ingurumenaren gaineko eraginaren murrizketa hobetzea.</p>   |

| ARDATZ ESTRATEGIKOAK | HELBURU ESTRATEGIKOAK   | HELBURU ERAGILEAK  |
|----------------------|---|--|
| 3                    | Visesa pertsonetikoko konpromisoa eta iraunkortasun finantzarioa dituen sozietate publiko eraginkor, berritzaile eta lehiakor moduan garatzea | <p>3.1 Visesako iraunkortasun ekonomiko eta finantzarioa bermatzea.</p> <p>3.1.1 Finantziazio-iturri alternatiboak lortzea.</p> <p>3.1.2 Errentagarritasuna handitzea eta sozietateko baliabideak hobeto erabiltzea.</p> <p>3.1.3 Etxebizitzen stockaren errendimendua hobetzea.</p> <p>3.1.4 Lokal zein garajeen stockaren errendimendua hobetzea.</p> <p>3.1.5 Lurzoruaren stockaren errendimendua hobetzea.</p> <p>3.2 Visesaren eraginkortasuna hobetzea eta, horretarako, administrazioan lehendik dauden baliabideak erabiltzea.</p> <p>3.2.1 Prozesuak eta prozedura egokitzea, Visesaren eraginkortasuna hobetzeko.</p> <p>3.2.2 Emaizten neurketa eta EFQM ereduaren arabera ebaluazioa zein atzera elikadura berrikustea eta egokitzea.</p> <p>3.2.3 Bilakaera teknologikoan aurrera egiten jarraitzea.</p> <p>3.2.4 Bezero, hornitzaile eta jarduerarekin lotutako beste eragile batzuekiko komunikazioa eta informazioa hobetzeko moduko ekimenak bultzatzea eta herritarren partaidetzarako jarduketetan lan egitea.</p> <p>3.2.5 Produktuak eta pertsonen arreta zehazteko eta kudeatzeko orduan, berrikuntza sustatzea.</p> <p>3.3 Orubide Visesan txertatzeko prozesua amaitzea.</p> <p>3.3.1 Integrazio ekonomiko zein juridikorako prozesua garatzea eta amaitzea.</p> <p>3.3.2 Erakundearen txertatzeko prozesua garatzea eta amaitzea.</p>   |
| 4                    | Visesak gizartean egindako ekarpena balioestea  | <p>4.1 Pertsonekin konpromisoa daukan erakunde moduan, enpresen gizarte-erantzukizunaren strategiaren ezarpenean aurrera egitea.</p> <p>4.1.1 Visesako interes-talde guztiekin harremanetan egoteko erudia zehaztea eta garatzea.</p> <p>4.1.2 Gardentasuna sustatzea eta interes-taldeei kontuen berri ematea.</p> <p>4.1.3 Berdintasunaren arloan aurrera egitea.</p> <p>4.1.4 Euskararen arloan emandako aurrerapausoak sendotzea.</p> <p>4.2 Visesak EAEko dinamizazio ekonomiko eta sozialean izandako ekarpena balioestea.</p> <p>4.2.1 Visesak EAEko jarduera ekonomikoan izandako ekarpena zehaztea, neurtzea eta balioestea, aberastasuna sortu eta enplegua sustatzen du-eta.</p> <p>4.2.2 Visesak integrazio eta kohesio sozialean izandako ekarpena zehaztea, neurtzea eta balioestea, etxebizitza eskuratzeko aukera ematen du-eta.</p> <p>4.2.3 Visesak eraikuntzaren sektorearen garapenean izandako zeresana balioestea (laneko segurtasunaren eta osasunaren sustapena, eragile publiko eta pribatuekiko lankidetzeta...).</p> <p>4.3 Nazioartean EAEk etxebizitzaren arloko erreferentzia moduan daukan proiektzioan Visesak izandako ekarpena bultzatzea.</p> <p>4.3.1 Europa mailan interesa duten elkarte eta proiektuetan parte hartzea.</p> <p>4.3.2 Bere jarduketaren arloko aitortpen zein sarietarako hautagaizetan parte hartzea.</p> |

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

Iturria: Visesako 2013-2016ko Plan Estrategikoa

Visesaren ustez, estrategia bera dinamikoa izan behar da, eta etengabe egokitu behar da barruan zein kanpoan gertatutako aldaketen ondorioz sortutako premietara. Horretarako, Plan Estrategikoko helburu eragile eta estrategikoen **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 strategiaren lorpeneko aurrerapenaren** artean dagoen **kausa-efektua ikusi daiteke** berriro.

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

2. taula. Urteko Kudeaketa Plana.

| Urteko Kudeaketa Plana                         | 2011  | 2012  | 2013  | Ald. (%) |
|--|-------|-------|-------|----------|
| Kudeaketa Planaren betearazpena (%)            | %83,6 | %70,2 | %75,5 | 7,5      |
| Kudeaketa Planeko hobekuntza-proiektuak (kop.) | 14    | 32    | 44    | 37,5     |

Iturria: Visesa

### 3.4. Kudeaketa bikainerako tresnak

---

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

- **Europako Bikaintasunaren EFQM Eredua eta Kalitatea Kudeatzeko Sistema ISO 9.001 arauaren arabera.** Bikaintasunaren funtsezko kontzeptuak dituzte helburua, eta, euren artean, honako hauexek nabarmentzen dira: etorkizun iraunkorra sortzea, pertsonen talentuaren bidez arrakasta lortzea eta, urteen joan-etorrian, emaitza bikainei eustea berrikuntzaren nahiz etengabe-ko ikaskuntzaren bitartez.
- **Gobernu Arduratsurako Eredua,** "Euskadiko Sektore Publikoko Erakunde, Sozietate eta Fundazioetako Gobernu Arduratsurako Gidako" eskakizunen betearazpenaren adierazgarri.
- **Arriskuen Kudeaketarako eta Barruko Kontrolerako Eredua,** antzemandako arrisku nagusiak eta honako honexekin lotutako faktoreak jorratzeko: estrategia zein plangintza, erakundeko gobernuak, eragiketak nahiz azpiegiturak, epeen betearazpena, erabakiak hartzeko informazioaren igorpena...
- **Kapitalen Zuriketaren Prebentziorako Eredua,** Kapitalen Zuriketaren Prebentzioari buruzko apirilaren 28ko 10/2010 Legearen betearazpenaren adierazgarri. Era berean, terrorismoaren edo delituzko beste 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,** ISO 14.001 arauaren araberako ziurtagiria, Visesak garatutako jardueretan ingurumenaren arloko jarduna hobetzeko.
- **Laneko Osasuna eta Segurtasuna Kudeatzeko Sistema,** OHSAS 18.001 arauaren arabera (ziurtagiririk gabe), laneko arriskuen prebentziorako jarduna hobetzeko.

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

- EFQM ereduko autoebaluazioak.
- Kalitatea, Ingurumena eta Laneko Segurtasuna zein Osasuna Kudeatzeko Sistemetako barruko zein kanpoko auditoriak.
- Kontrol Ekonomikoko Bulegoari "Gobernu Arduratsuren Gida" eta "Arriskuen Kudeaketa eta Barruko Kontrola" betetzen diren jakinaraztea.



- Kapitalen zuriketaren prebentzioari buruzko barruko auditoriak, 10/2010 Legean xedatutakoa eta arlo horretako indarreko prozedurak zein jarraibideak betetzen direla egiaztatzeko.
- Norberaren datuen babesari buruzko (DBLO) barruko (urtero) eta kanpoko (bi urtean behin) auditoriak, DBLOako VIII. tituluari xedatutakoa eta datuen segurtasunaren arloko prozedurak zein jarraibideak betetzen direla egiaztatzeko.
- Honako hauxe kontuan hartzen duten urteko auditoria finantzarioak: indarreko urteko abenduaren 31ko egoeraren balantzea, galeren eta irabazien kontua, ondare garbiko aldaketaren egoera, efektiboko fluxuen egoera eta data horretan amaitutako urteko ekitaldiko txostena.
- Herri Kontuen Euskal Epaitegiko auditoriak.



visesa

## 4. KAPITULUA:

### Interes-taldeekiko konpromisoa



## 4. Interes-taldeekiko konpromisoa

### 4.1. Jabeekiko harremana

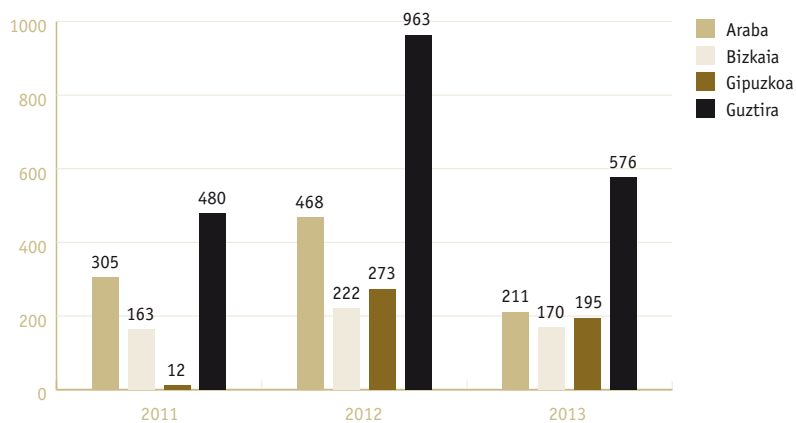
#### 4.1.1. Jarduerari buruzko datu nagusiak

3. taula. Jarduerari buruzko datu orokorrak.

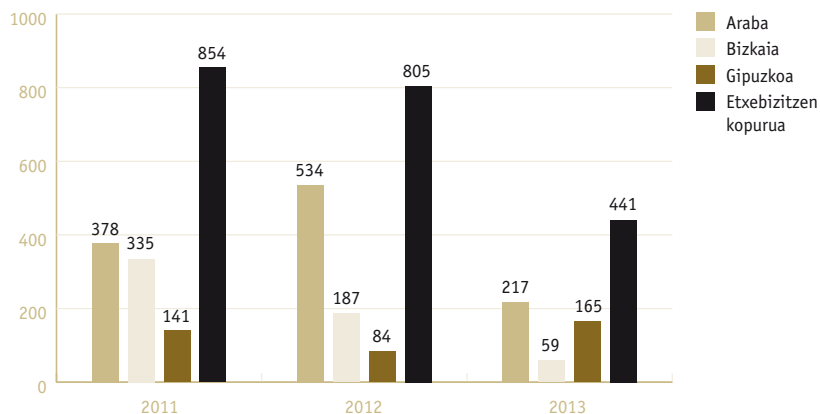
| Jarduerari buruzko datu orokorrak (etxe. kop.)  | 2011         | 2012       | 2013       | Ald. (%)     |
|---|--------------|------------|------------|--------------|
| <b>Hasitako etxebizitza babestuak guztira *</b>   | <b>1.297</b> | <b>288</b> | <b>719</b> | <b>149,7</b> |
| ▪ Babes ofizialeko etxebizitzak (BOE)   | 915          | 288        | 355        | 23,3         |
| ▪ Etxebizitza sozialak (ES)   | 322          | 0          | 121        | 100,0        |
| ▪ Etxebizitza tasatu autonomikoak (ET)  | 60           | 0          | 243        | 100,0        |
| <b>Amaitutako etxebizitza babestuak guztira *</b>   | <b>1.749</b> | <b>411</b> | <b>258</b> | <b>-37,2</b> |
| ▪ Babes ofizialeko etxebizitzak (BOE)   | 1.323        | 281        | 165        | -41,3        |
| ▪ Etxebizitza sozialak (ES)   | 426          | 130        | 80         | -38,5        |
| ▪ Etxebizitza tasatu autonomikoak (ET)  | 0            | 0          | 13         | 100,0        |
| <b>Sinatutako salerosketa-kontratudun etxebizitzak guztira **</b>                             | <b>480</b>   | <b>963</b> | <b>576</b> | <b>-40,2</b> |
| ▪ Babes ofizialeko etxebizitzak (BOE)   | 480          | 565        | 202        | -64,2        |
| ▪ Alokairupeko babes ofizialeko etxebizitzak (ABOE)   | 0            | 0          | 165        | 100,0        |
| ▪ Etxebizitza sozialak (ES)   | 0            | 396        | 209        | -47,2        |
| ▪ Etxebizitza tasatu autonomikoak (ET)  | 0            | 2          | 0          | -100,0       |
| <b>Erosteke aukera eskaintzen duen alokairu-kontratu sinatua duten etxebizitzak (EAAL) **</b> | <b>0</b>     | <b>0</b>   | <b>72</b>  | <b>100,0</b> |
| <b>Eskrituratutako etxebizitzak guztira **</b>  | <b>854</b>   | <b>805</b> | <b>441</b> | <b>-45,2</b> |
| ▪ Babes ofizialeko etxebizitzak (BOE)   | 810          | 408        | 66         | -83,8        |
| ▪ Alokairupeko babes ofizialeko etxebizitzak (ABOE)   | 0            | 0          | 165        | 100,0        |
| ▪ Etxebizitza sozialak (ES)   | 14           | 396        | 210        | -47,0        |

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

1. grafikoa. Salerosketa-kontratadun etxebizitzak 2011n, 2012an eta 2013an, EAEko eskualdearen arabera.



2. grafikoa. Eskrituratutako etxebizitzak 2011n, 2012an eta 2013an, EAEko eskualdearen arabera.



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.

#### 4.1.2. Jardueraren beste adierazle batzuk

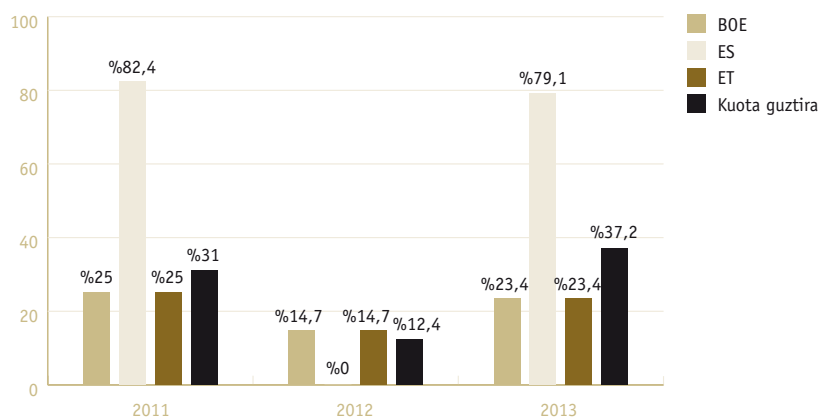
Hasitako babes publikoko etxebizitzaren kopurua (BOE+ES+ET) 1.933koa izan da 2013an. Beraz, gure erkidego osoan hasitako etxebizitza guztien %37 baino gehiago egin ditu Visesak.

4. taula. Hasitako etxebizitzaren merkatu-kuota.

| Hasitako merkatu-kuota - %  | 2011  | 2012  | 2013  | Ald. (%) |
|---|-------|-------|-------|----------|
| Visesak hasitako babes publikoko etxebizitzaren kuota guztira (BOE+ES+ET) | %31,0 | %12,4 | %37,2 | 200,4    |
| § Visesak hasitako babes publikoko etxebizitzaren kuota (BOE)             | %25,0 | %14,7 | %23,4 | 59,2     |
| § Visesak hasitako etxebizitzaren sozialetan kuota (ES)                   | %82,4 | %0,0  | %79,1 | 100,0    |
| § Visesak hasitako etxebizitzaren tasatuetan kuota (ET)                   | %44,1 | %0,0  | %93,1 | 100,0    |

Iturria: Etxebizitzaren Euskal Behatokia

3. grafikoa. Hasitako etxebizitzaren merkatu-kuota.

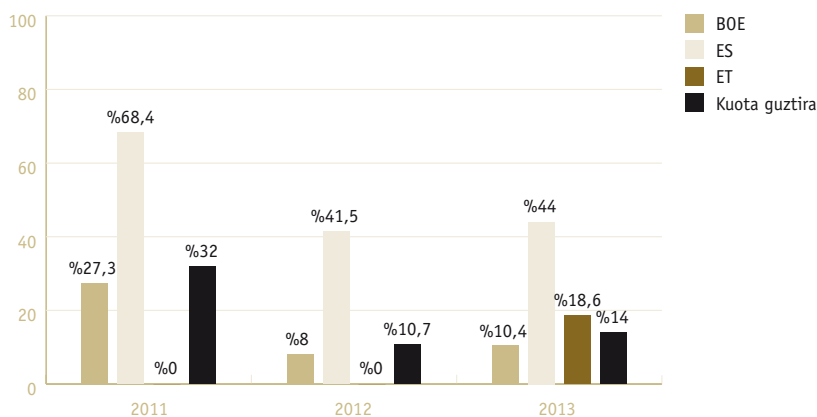


Amaitutako babes publikoko etxebizitzaren kopurua 1.842koa izan da 2013an. Beraz, gure erkidego osoan hasitako etxebizitzaren guztien %14 egin ditu Visesak.

5. taula. Amaitutako etxebizitzaren merkatu-kuota.

| Amaitutako merkatu-kuota - %  | 2011  | 2012  | 2013  | Ald. (%) |
|---|-------|-------|-------|----------|
| Visesak amaitutako babes publikoko etxebizitzaren kuota guztira (BOE+ES+ET) | %32,0 | %10,7 | %14,0 | 30,7     |
| § Visesak amaitutako babes publikoko etxebizitzaren kuota (BOE)             | %27,3 | %8,0  | %10,4 | 30,1     |
| § Visesak amaitutako etxebizitzaren sozialetan kuota (ES)                   | %68,4 | %41,5 | %44,0 | 5,8      |
| § Visesak amaitutako etxebizitzaren tasatuetan kuota (ET)                   | %0,0  | %0,0  | %18,6 | 100,0    |

Iturria: Etxebizitzaren Euskal Behatokia

**4. grafikoa. Amaitutako etxebizitzaren merkatu-kuota.**


Berandu esleitutako etxebizitzaren kopuruaren inguruko emaitzek eta esleipen horren batez besteko atzerapenak hobera egin dute azken urteotan, ahalegin handia egin delako proiektuak epean amaitzeko eta geure bezeroen gogobetetasuna hobetzeko. 2013ko datua 2013an esleitutako sustapen bakarreko 13 eguneko atzerapenaren ondorioz sortu da. Hori dela eta, emaitza hori ez da adierazgarria.

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

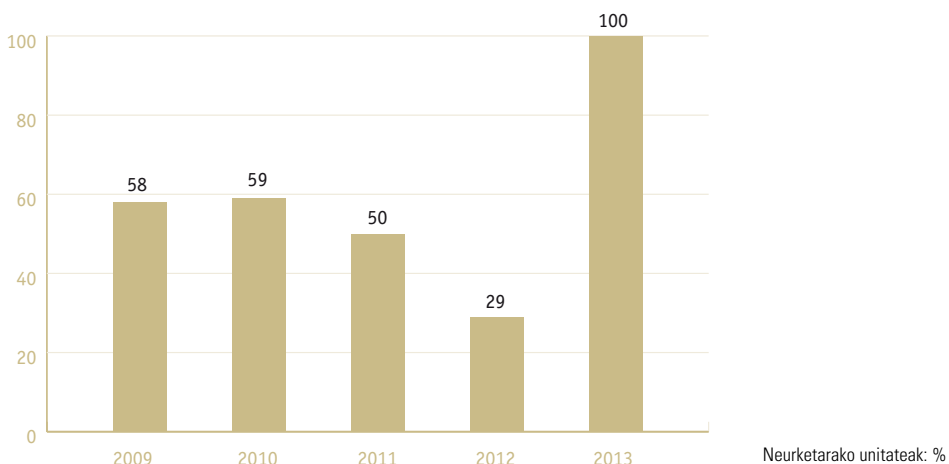
6. taula. Berandu esleitutako etxebizitzak.

| Berandu esleitutako etxebizitzak - % | 2011 | 2012 | 2013 | Ald. (%) |
|--------------------------------------|------|------|------|----------|
| Emaitza                              | %50  | %29  | %100 | 244,8    |

Iturria: Visesako EFQM adierazleak

**5. grafikoa. Berandu esleitutako etxebizitzak.**

(3B3.17 BERANDU ESLEITUTAKO ETXEBIZITZEN EHUNEKOA)



Neurketarako unitateak: %

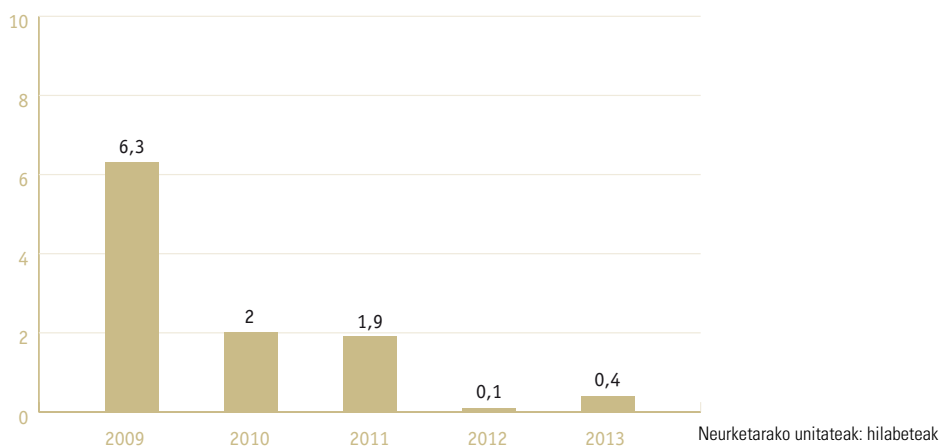
7. taula. Esleipenaren batez besteko atzerapena.

| Berandu esleitutako etxebizitzak - Hilabeteak | 2011 | 2012 | 2013 | Ald. (%) |
|---|------|------|------|----------|
| Batez besteko atzerapen-hilabeteak            | 1,9  | 0,1  | 0,4  | 300,0    |

Iturria: Visesako EFQM adierazleak

6. grafikoa. Esleipenaren batez besteko atzerapena.

(3B3.18 BERANDU ESLEITUTAKO ETXEBIZITZAK)



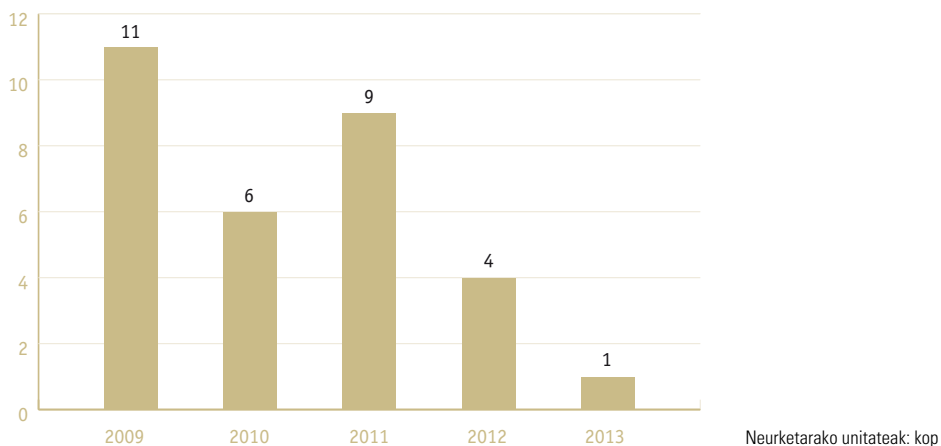
8. taula. Erkidegoen eraketak.

| Erkidegoen eraketak - Kop. | 2011 | 2012 | 2013 | Ald. (%) |
|----------------------------|------|------|------|----------|
| Emaizta                    | 9    | 4    | 1    | -75,0    |

Iturria: Visesako EFQM adierazleak

7. grafikoa. Erkidegoen eraketak.

(3B3.37 Visesak EGINDAKO ERKIDEGOEN ERAKETEN KOP.)



Etxebizitzetako esleipendunentzako jakinarazpena aldaera garrantzitsua da esleipendunei etxebizitzak esleitzeko orduan, zenbat eta lehenago egin orduan eta jabe gehiago izango ditugu etxebizitzak okupatzeko. Gaur egun, oso zeregin garrantzitsua da, jende askok uko egiten diolako babes publikoko etxebizitzaren esleipenari. Hori dela eta, 3-4 esleipen-jakinarazpen egin behar dira esleipen bat lortzeko.

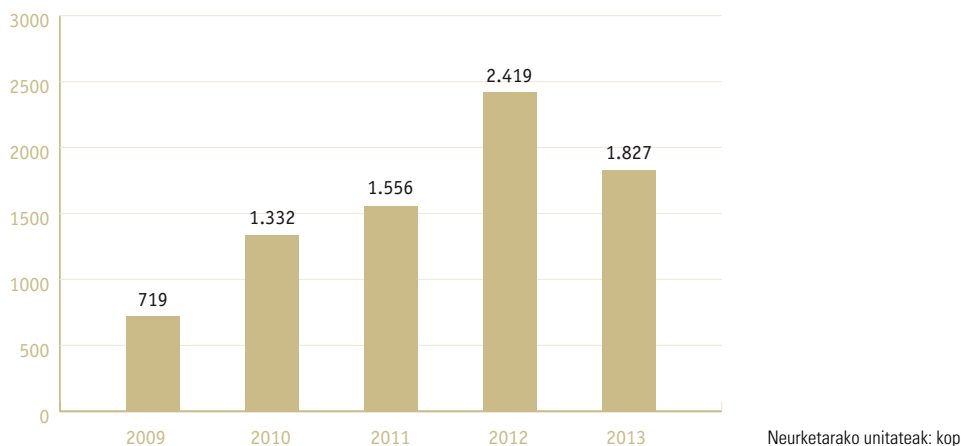
9. taula. Esleipenaren jakinarazpenak.

| Bezeroentzako esleipen-jakinarazpenak - Kop. | 2011  | 2012  | 2013  | Ald. (%) |
|--|-------|-------|-------|----------|
| Emaita                                       | 1.556 | 2.419 | 1.827 | -24,5    |

Iturria: Visesako EFQM adierazleak

## 8. grafikoa. Esleipenak.

(3B3.36 BEZEROEI EGINDAKO ESLEIPEN-JAKINARAZPENAK)



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

10. taula. Lotuta ez dauden elementuen salmenta.

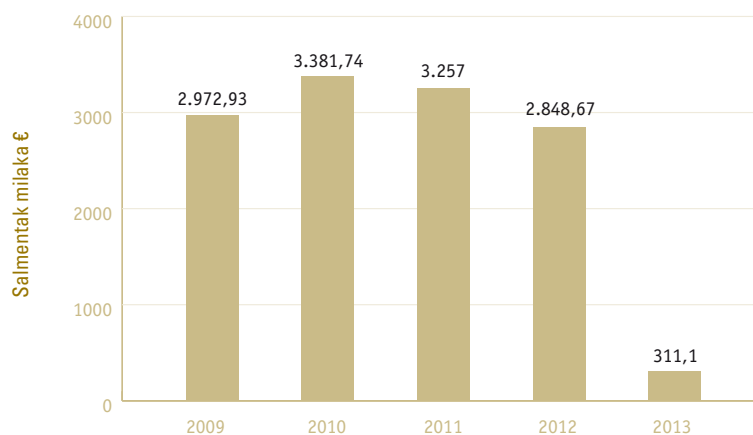
| Lotuta ez dauden elementuen salmenta * - milaka € | 2011     | 2012     | 2013  | Ald. (%) |
|---|----------|----------|-------|----------|
| Emaita  | 3.256,65 | 2.848,67 | 311,1 | -89,1    |

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



**9. grafikoa. Lotuta ez dauden elementuen salmenta.**

(3B3.22.a LOTUTA EZ DAUDEN ELEMENTUEN URTEKO SALMENTAK)



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

11. taula. Zerbitzugintza energetikoa jasotzen duten etxebizitzak.

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

Iturria: Visesa

#### 4.1.3. Emaizta ekonomikoak

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

12.taula. Emaizten kontua.

| Kudeaketako emaitzen kontua - €                   | 2011         | 2012        | 2013        | Ald. (%) |
|---|--------------|-------------|-------------|----------|
| <b>Diru-sarrerak</b>                              |              |             |             |          |
| ▪ Salmentak / Negozio-kopuruaren zenbateko garbia | 107.334.101  | 83.007.881  | 47.679.569  | -42,6    |
| ▪ Diru-sarrera osagarriak                         | 2.879.744    | 1.782.140   | 1.332.190   | -25,2    |
| ▪ Ustiapenerako dirulaguntzak                     | 70.166       | 368.503     | 733.384     | 99,0     |
| ▪ Beste batzuk                                    | 5.718.980    | 14.059.368  | 11.578.599  | -17,6    |
| (+) Diru-sarrerak guztira (1)                     | 116.002.991  | 99.217.892  | 61.323.742  | -38,2    |
| <b>Gastuak</b>                                    |              |             |             |          |
| Hornikuntzak                                      | -65.206.157  | -55.732.740 | -38.471.882 | -31,0    |
| Langile-gastuak                                   | -3.259.281   | -3.068.155  | -3.172.513  | 3,4      |
| ▪ Soldatak eta ordainsariak                       | -2.540.106   | -2.376.850  | -2.449.109  | 3,0      |
| ▪ Pentsio-sistema osagarrietarako ekarpenak       | -40.721      | -2.825      | 0           | -100,0   |
| ▪ Beste gastu sozial batzuk                       | -678.454     | -688.480    | -723.404    | 5,1      |
| Kanpoko zerbitzuak                                | -1.856.250   | -1.680.438  | -1.655.497  | -1,5     |
| Zergak  | -120.507     | -19.253     | -20.932     | 8,7      |
| Galerak, narriadurak eta horniduren aldaketa      | -4.645.947   | 5.158.114   | 3.378.493   | -34,5    |
| Ibilgetuaren amortizazioa                         | -635.292     | -666.160    | -664.905    | -0,2     |
| Izakinen aldaketa                                 | -36.712.350  | -39.021.248 | -17.409.333 | -55,4    |
| (-) Gastuak guztira (2)                           | -112.435.784 | -95.029.880 | -58.016.569 | -38,9    |
| Ustiapenerako emaitza (1+2)                       | 3.567.207    | 4.188.012   | 3.307.173   | -21,0    |
| Emaizta finantzariora                             | -2.465.708   | -3.415.074  | -2.923.028  | -14,4    |
| Zergen aurretiko emaitza                          | 1.101.499    | 772.938     | 384.145     | -50,3    |
| Ekitaldiko emaitza                                | 1.514.281    | 505.089     | 221.672     | -56,1    |

Iturria: Urteko kontuen auditoriari buruzko txostenak

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

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

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

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

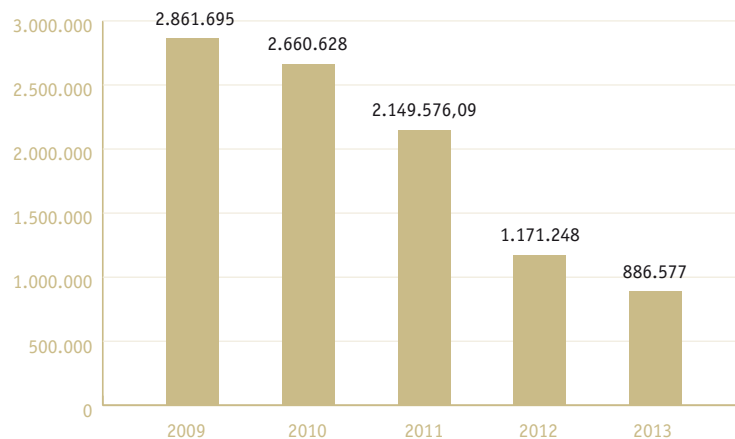
13. taula. Cash flowa.

| Cash flowa - € | 2011      | 2012      | 2013    | Ald. (%) |
|----------------|-----------|-----------|---------|----------|
| Emitza         | 2.149.576 | 1.171.248 | 886.577 | -24,3    |

Iturria: Visesako EFQM adierazleak

### 10. grafikoa. Cash flowa

(VIS-12.15 CASH FLOWA)



Neurketarako unitateak: €

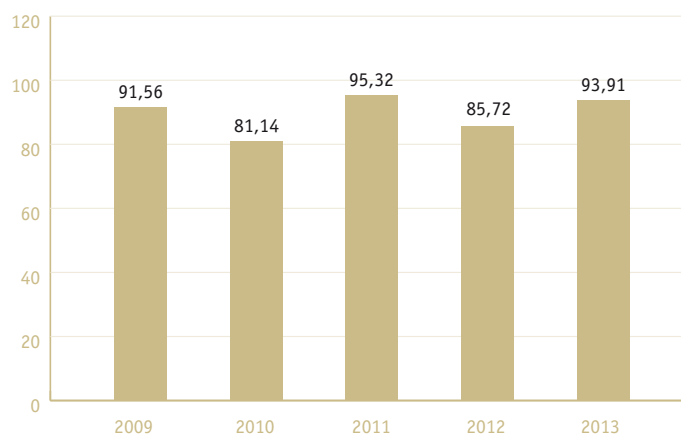
14. taula. Autonomia finantzarioa.

| Autonomia finantzarioa - % | 2011   | 2012   | 2013   | Ald. (%) |
|----------------------------|--------|--------|--------|----------|
| Emitza                     | %95,32 | %85,72 | %93,91 | 9,6      |

Iturria: Visesako EFQM adierazleak

### 11. grafikoa. Autonomia finantzarioa

(VIS-12.17 AUTONOMIA FINANTZARIOA (Emitzen Kontua))



Neurketarako unitateak: %

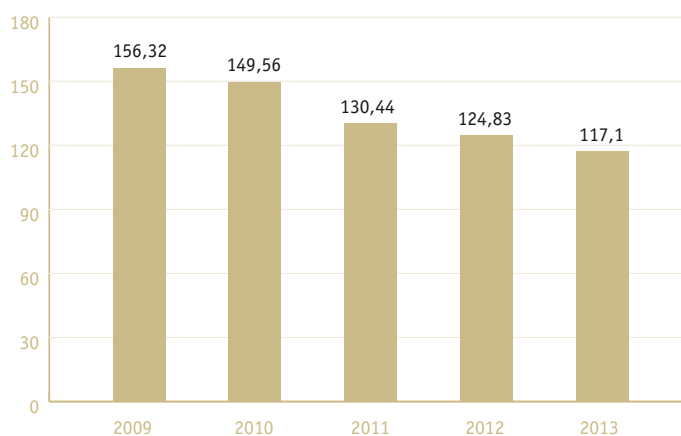
15. taula. Maniobra-fondoa.

| Maniobra-fondoa. Kaudimena -% | 2011   | 2012   | 2013   | Ald. (%) |
|-------------------------------|--------|--------|--------|----------|
| Emitza                        | %130,4 | %124,8 | %117,1 | -6,2     |

Iturria: Visesako EFQM adierazleak

**12. grafikoa. . Maniobra-fondoa.**

(VIS-12.07 MANIOBRA-FONDOA (KAUDIMENA))



Neurketarako unitateak: %

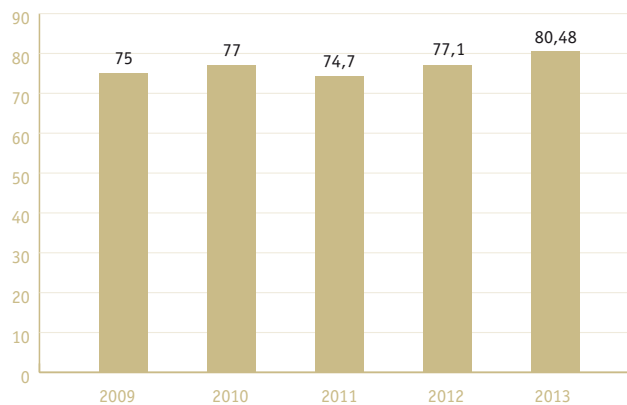
16. taula. Zorpeketa.

| Zorpeketa - % | 2011  | 2012  | 2013  | Ald. (%) |
|---------------|-------|-------|-------|----------|
| Emitza        | %74,7 | %77,1 | %80,5 | 4,4      |

Iturria: Visesako EFQM adierazleak

**13. grafikoa. Zorpeketa.**

(VIS-12.06 ZORPEKETA)



Neurketarako unitateak: %

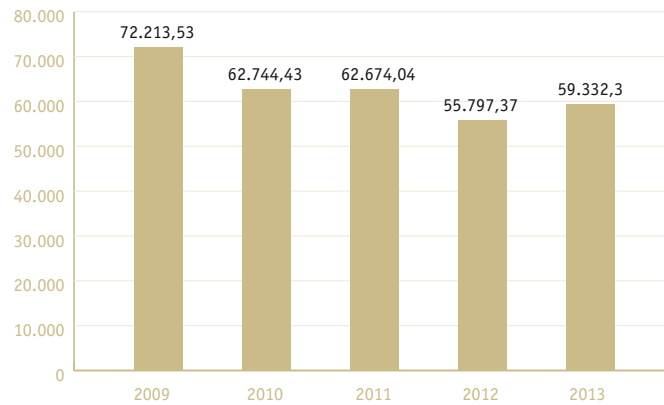
Tabla 17. Gastos de estructura por persona.

| Gastos de estructura por persona - € | 2011   | 2012   | 2013   | % Var. |
|--------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
| Resultado                            | 62.674 | 55.797 | 59.332 | 6,3    |

Fuente: Indicadores EFQM vivesa

**14. grafikoa. Pertsonako egitura-gastuak.**

(VIS-12.09 PERTSONAKO EGITURA-GASTUAK)



Neurketarako unitateak: €

#### 4.1.4. Zeharkako eragin ekonomikoa

Babestutako etxebizitzaren sustatzaile moduan, Visesak egunez egun lan egiten du, etxebizitzaren sorreran nahiz eraikuntzan erreferentzia izateko, ikuspegi berritzaile bezain iraunkorretik egiteko eta edozein 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, 2011n, 2012an eta 2013an gastuen kontzeptuagatik egindako ordainketen hurrengo taulan adierazten den bezala.

18. taula. Jardueraren sortzaileak.

| EAEko JARDUERAREN SORTZAILEAK - milaka €                                     | 2011ko ZENBATEKOA | 2012ko ZENBATEKOA | 2013ko ZENBATEKOA | Ald. (%)     |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|--------------|
| Obrako ziurtagiriak  | 56.838            | 39.680            | 32.051            | -19,2        |
| Interes eta gastu finantzarioak  | 7.012             | 6.256             | 4.015             | -35,8        |
| Lurzoruak (erosketak + urbanizazioa)   | 5.343             | 1.237             | 3.530             | 185,4        |
| Ordainsari teknikoak   | 4.714             | 2.108             | 1.410             | -33,1        |
| Udal-zergak  | 3.301             | 1.296             | 409               | -68,4        |
| Gainerakoa   | 2.158             |                   |                   | 0,0          |
| Laguntza teknikoak (saiakerak, kontrol teknikoak eta saldu osteko zerbitzua) | 1.667             | 1.289             | 713               | -44,7        |
| Aseguruak  | 1.543             | 279               | 592               | 112,2        |
| Gremioetako konponketak  | 1.225             | 1.238             | 1.415             | 14,3         |
| Sukaldeak  | 865               | 1.561             | 1.201             | -23,1        |
| Notarioak eta erregistroa  | 586               | 454               | 101               | -77,8        |
| Sustapenen zaintza   | 572               | 244               | 128               | -47,5        |
| Alokairuak   | 374               | 407               | 334               | -17,9        |
| Kontsultoretzak eta auditoriak   | 301               | 208               | 154               | -26,0        |
| <b>GUZTIRA</b>   | <b>86.508</b>     | <b>56.258</b>     | <b>46.053</b>     | <b>-18,1</b> |

Iturria: Visesa

## 4.2. Bezeroekiko harremana

### 4.2.1. Visesako bezero nagusiak

Visesarentzat, honako hauexek dira bezeroak:

- Erosteke eta erosketa-aukerarekin alokatzeko etxebizitza babestua eskuratu nahi duen edonor (Visesako ustezko bezeroaren tipologia bete beharreko eskakizunei eta baldintzei buruzko indarreko legeriaren arabera dago zehaztuta).
- Alokairurako etxebizitza sozialetako hartzailea den Alokabide.
- Elementu askeen erosleak (lokalak, garajeak eta trastelekuak).
- Jabeen erkidegoak (zerbitzugintza energetikoa).

### ETXEBIZITZA BABESTUKO ESKATZAILEEN PROFILA

Etxebideko 4. hiru hileko aginte-taulari buruzko azken datuen arabera, 2013ko ekitaldia ixtean, guztira 86.616 lagun zeuden inskribatuta.

19.a. taula. Etxebideko etxebizitza babestuen eskaria, lurralde historikoen arabera.

| EAEko etxebizitza-eskatzaileen bilakaera - Kop. | 2011   | 2012   | 2013   | Ald. (%) |
|---|--------|--------|--------|----------|
| ▪ Araba   | 9.429  | 9.504  | 9.833  | 3,5      |
| ▪ Bizkaia                                       | 46.070 | 47.235 | 47.787 | 1,2      |
| ▪ Gipuzkoa                                      | 28.877 | 28.041 | 28.996 | 3,4      |
| EAEEn guztira                                   | 84.376 | 84.780 | 86.616 | 2,2      |

Iturria: Etxebide

2013an inskribatutako 86.616 lagun horietatik, %58k alokairupeko etxebizitzak eskatzen dituzte; eta gainerako %42k, erosteke etxebizitzak:

19.b. taula. 2013ko alokatzeko eta erosteke etxebizitzaren eskaria, lurralde historikoen arabera.

| Etxebizitza eskatzaileak, lurralde historikoen arabera - Kop. eta % | Erosketa |     | Alokairua |     |
|---|----------|-----|-----------|-----|
|   | Kop.     | %   | Kop.      | %   |
| ▪ Araba   | 1.471    | %2  | 8.362     | %10 |
| ▪ Bizkaia   | 20.243   | %23 | 27.544    | %32 |
| ▪ Gipuzkoa  | 14.597   | %17 | 14.399    | %17 |
| EAEEn guztira   | 36.311   | %42 | 50.305    | %58 |

Iturria: Etxebide

Erosteko etxebizitza eskatzen dutenen %19k eta alokairupeko etxebizitza eskatzen dutenen %17k 12.000 eta 25.000 euro arteko batez besteko diru-sarrerak dituzte:

19.c. taula. 2013ko alokatzeko eta erosteko etxebizitzaren eskaria, diru-sarreraren arabera.

| Etxebizitza-eskatzaileak diru-sarreraren arabera - Kop. eta % | Erosketa |     | Alokairua |     |
|---|----------|-----|-----------|-----|
|   | Kop.     | %   | Kop.      | %   |
| ▪ 0 € - 3.000 €   | 1.373    | %2  | 5.525     | %6  |
| ▪ 3.000 € - 9.000 €   | 2.720    | %3  | 10.495    | %12 |
| ▪ 9.000 € - 12.000 €  | 2.341    | %3  | 6.420     | %7  |
| ▪ 12.000 € - 25.000 €   | 16.632   | %19 | 14.175    | %16 |
| ▪ 25.000 € - 32.000 €   | 6.285    | %7  | 2.154     | %2  |
| ▪ 32.000 € - 39.000 €   | 3.255    | %4  | 854       | %1  |
| ▪ 39.000 € - 50.000 €   | 1.516    | %2  | 246       | %0  |
| ▪ Egiatzatu gabe  | 2.189    | %3  | 10.436    | %12 |

Iturria: Etxebide

Erosteko eta alokatzeko etxebizitzaren eskatzaileen diru-sarrera haztatuen batezbestekoa 21.620 eurokoa da:

19.d. taula. 2013ko erosteko eta alokatzeko etxebizitza-eskatzaileen diru-sarreraren batezbestekoa, lurralde historikoen arabera.

| Etxebizitza-eskatzaileen diru-sarreraren batezbestekoa - € | Erosketa | Alokairua | Diru-sarrerak batez beste |
|--|----------|-----------|---------------------------|
| ▪ Araba  | 20.064 € | 10.571 €  | 15.318 €                  |
| ▪ Bizkaia  | 32.091 € | 30.091 €  | 31.091 €                  |
| ▪ Gipuzkoa   | 22.231 € | 14.674 €  | 18.453 €                  |
| EAEn guztira   | 24.795 € | 18.445 €  | 21.620 €                  |

Iturria: Etxebide

Erosteko eta alokatzeko etxebizitzaren eskatzaileen %67ren familia-unitatea kide bakarrekoa da:

19.e. taula. 2013ko erosteko eta alokatzeko etxebizitzaren eskaria, familietako kideen kopuruaren arabera.

| Etxebizitza-eskatzaileen taldeak - Kop. | Erosketa |     | Alokairua |     |
|---|----------|-----|-----------|-----|
|   | Kop.     | %   | Kop.      | %   |
| Kide bateko familia-unitatea            | 28.498   | %33 | 29.485    | %34 |
| 2 kideko familia-unitatea               | 4.479    | %5  | 9.253     | %11 |
| 3 edo 4 kideko familia-unitatea         | 2.943    | %3  | 9.421     | %11 |
| 5 kide edo gehiagoko familia-unitatea   | 391      | <%1 | 2.146     | %2  |

Iturria: Etxebide



19.f. taula. 2013ko erosteko eta alokatzeko etxebizitza-eskatzailen taldeak.

| Etxebizitza-eskatzailen taldeak - Kop. | Erosketa  |         |       | Alokairua |         |       |
|--|-----------|---------|-------|-----------|---------|-------|
|  | Emakumeak | Gizonak | Biak  | Emakumeak | Gizonak | Biak  |
| 30 urtetik beherakoak                  | 4.381     | 5.033   | 1.631 | 5.277     | 4.243   | 1.844 |
| Guraso bakarreko familia               | 926       | 154     | -     | 6.521     | 594     | 9     |
| Mugikortasun urriko elbarriak          | 33        | 63      | 117   | 209       | 209     | 378   |
| Banatuak eta dibortziatuak             | 1.044     | 864     | -     | 5858      | 4.235   | -     |
| 70 urtetik gorakoak                    | 124       | 50      | 0     | 713       | 283     | 551   |
| Elbarri psikikoak                      | 74        | 116     | 72    | 569       | 656     | 333   |

Emakumezko edo gizonzko titularrak bakarrik eta biak titular moduan dituzten espedienteen kopuru.

## INDARREKO ARAUTEGIAREN ARABERA, GAUR EGUN BABES OFIZIALEKO ETXEBIZITZA ESKURATZE-KO BETE BEHARREKO BALDINTZAK (Iturria: Etxebide - Etxebizitzaren Euskal Zerbitzuaren web orria)

### A) Eskakizun orokorrak

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

- Adinez nagusia edo adingabe emantzipatua izatea.
- Etxebizitzako etorkizuneko titularretako bat Euskadiko udalerrri batean egon beharko da errolatuta.
- 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. Horrez gain, lehenago etxebizitzarik eduki badute, etxebizitza hori eskualdatu zutenetik bi urte baino gehiago igaro behar izan dira esleipena lortzeko.

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 Etxebizitzaren Araubide Juridikoari eta Etxebizitza zein Lurzoru Arloko Neurri Finantzarioei buruzko martxoaren 4ko 39/2008 Dekretuko 17.3. artikuluan zehaztutako erreferentziako daten arabera gutxienez bost urte lehenago erosi izana.

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

2. Banatu, dibortziatu edo izatezko bikotea desegin ondoren, bide judizialek beste ezkontidearen familia-bizileku moduan esleitu izana.
3. Hirugarren gradura arteko odol-ahaidetasunik edo ezkontza-ahaidetasunik ez daukan 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 Sistemetakoa 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 gutxienezko diru-sarrerarik egiaztatu beharko, eta, erosketan, nahikoa izango da 3.000 eurora iristea.
- Mugikortasun urriko elbarriak edo elbarri psikikoak etxebizitza ez edukitzeko eskakizunetik egongo dira salbuetsita, Euskal Autonomia Erkidegoan daukaten etxebizitza sarbideei eta igogailuei buruzko zehaztapenak betetzen ez dituen eraikinean badago.

### C) Banatuak edo dibortziatuak

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

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

#### D) 70 urtekoak edo hortik gorakoak

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

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

#### E) Genero-indarkeriako emakume biktimak

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

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

### 4.2.2. Gogobetetasuna

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

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

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

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

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

Hona hemen gogobetetasunari buruzko emaitzen bilakaera, ezaugarrien (19. taula) eta lortutako gogobetetasun orokorraren (20. taula) arabera antolatuta:

20.a. taula. Etxebizitzaren kalitatearekiko gogobetetasuna.

| SUSTAPENeko BEZEROEN GOGOBeTETASUNARI BURUZKO AZTERKETA * |   |             |             |             |             |
|---|---|-------------|-------------|-------------|-------------|
| ETXEBIZITZEN KALITATEA                                    | EZAUGARRIAK                                     | 2011        | 2012        | 2013        | Ald. (%)    |
|   | Materialen kalitatea                            | 57,1        | 57,5        | 46,8        | -18,7       |
|   | Berokuntza-sistema                              | 63,0        | 61,7        | 56,4        | -8,7        |
|   | Sukaldea (altzariak eta etxetresna elektrikoak) | 63,1        | 62,8        | 54,5        | -13,3       |
|   | Atariaren eta eskaileren akabera                | 60,9        | 60,5        | 58,3        | -3,6        |
|   | Fatxada eta kanpoko itxura                      | 66,2        | 57,7        | 54,5        | -5,6        |
|   | Berrikuntza teknikoak (erabilgarritasuna)       | 63,2        | 59,3        | 54,0        | -9,0        |
|   | Etxebizitzaren garbitasuna esleitzen denean     | 52,5        | 55,9        | 51,8        | -7,3        |
|   | Erosotasun termikoa                             | 66,0        | 65,7        | 58,8        | -10,5       |
|   | Sarrerako atea                                  | 61,8        | 59,9        | 60,2        | 0,4         |
|   | Zoru-mota eta instalazioa                       | 61,2        | 60,0        | 52,4        | -12,6       |
|   | Erosotasun akustikoa                            | 58,6        | 61,8        | 47,5        | -23,1       |
|   | <b>ETXEBIZITZEN KALITATEA batez beste</b>       | <b>61,2</b> | <b>60,2</b> | <b>54,3</b> | <b>-9,9</b> |

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

Bilakaera negatiboa izan da etxebizitzaren kalitatearekin lotutako faktore gehienetan. Materialen kalitatea, sukaldea, zoru-mota eta erosotasun termikoa izan dira balioespenean atzera gehien egin dutenak, beherakada orokorra izan bada ere.

20.b. taula. Kokapena eta tamainarekiko gogobetetasuna.

| SUSTAPENeko BEZEROEN GOGOBeTETASUNARI BURUZKO AZTERKETA * |   |             |             |             |            |
|---|---|-------------|-------------|-------------|------------|
| KOKAPENA ETA TAMAINA                                      | EZAUGARRIAK                                   | 2011        | 2012        | 2013        | Ald. (%)   |
|   | Inguruneko bizi-kalitatea                     | 68,3        | 77,6        | 83,2        | 7,2        |
|   | Etxebizitzaren kokapena ingurunean            | 72,9        | 76,8        | 75,2        | -2,1       |
|   | Etxebizitzaren tamaina                        | 77,9        | 77,8        | 74,0        | -4,9       |
|   | Logelen kopurua                               | 79,5        | 77,5        | 70,6        | -8,9       |
|   | Garajearen tamaina                            | 68,3        | 67,8        | 73,2        | 7,9        |
|   | Trastelekuaren tamaina                        | 72,3        | 69,8        | 71,8        | 2,8        |
|   | Trastelekuaren kokapena eraikinean            | 69,8        | 70,7        | 75,0        | 6,1        |
|   | Urbanizazioa                                  | 71,4        | 76,0        | 76,2        | 0,3        |
|   | Etxebizitzaren diseinua eta banaketa          | 72,8        | 72,0        | 66,3        | -8,0       |
|   | Atariaren eta eskaileren tamaina eta diseinua | 70,5        | 71,7        | 71,3        | -0,5       |
|   | <b>KOKAPENA ETA DIMENTSIOAK batez beste</b>   | <b>72,4</b> | <b>73,7</b> | <b>73,7</b> | <b>0,0</b> |

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

## IRAUNKORTASUN TXOSTENA | 2014ko urria

Kokapenari eta tamainari dagokienez, txarrera eta onera egin duten ezaugarrien kopurua berbera denez, arlo honetako balioespen orokorra ezer gutxi aldatzen da.

20.c. taula. Prezioarekiko gogobetetasuna.

| PREZIOA  | SUSTAPENeko BEZEROEN GOGOBEtETASUNARI BURUZKO AZTERKETA * |      |      |      |          |
|--|---|------|------|------|----------|
|  | EZAUGARRIAK   | 2011 | 2012 | 2013 | Ald. (%) |
| Etxebizitza, garaje eta trastelekuaren azken prezioa |   | 68,6 | 67,5 | 61,9 | -8,3     |
| Eskainitako ordainketa-baldintzak                    |   | 62,1 | 63,2 | 62,6 | -1,0     |
| PREZIOA batez beste                                  |   | 65,3 | 65,5 | 62,2 | -5,0     |

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

Oro har, etxebizitzaren prezioarekiko gogobetetasunak behera egin du, baina beherakada hori are nabariagoa izan da etxebizitza, garaje eta trastelekuaren azken prezioari dagokionez.

20.d. taula. Esleitu arteko zerbitzuarekiko gogobetetasuna.

| ESLEITU ARTEKO ZERBITZUA  | SUSTAPENeko BEZEROEN GOGOBEtETASUNARI BURUZKO AZTERKETA * |      |      |      |          |
|---|---|------|------|------|----------|
|   | EZAUGARRIAK   | 2011 | 2012 | 2013 | Ald. (%) |
| Arreta azkarra  |   | 74,7 | 70,0 | 72,1 | 3,0      |
| Bulegoetako tratu atsegina  |   | 81,5 | 77,2 | 81,0 | 4,9      |
| Kontratua eta eskriturak egin aurretiko behar besteko informazio argia  |   | 74,7 | 72,7 | 75,2 | 3,4      |
| Eskriturak sinatzean aurkeztutako agiriak   |   | 73,7 | 72,2 | 69,6 | -3,6     |
| Esleipen-epeen betearazpena   |   | 54,5 | 49,0 | 75,1 | 53,2     |
| SOTekin egindako bisitaldia (antolaketa, iraupena, hitzordua zehazteko tratua, bisitaldiaren antolamendua eta jasotako azalpenak) |   | 71,6 | 72,4 | 77,2 | 6,7      |
| Visesako teknikariaren tratu atsegina   |   | 76,6 | 77,5 | 82,6 | 6,6      |
| ESLEITU ARTEKO ZERBITZUA batez beste  |   | 72,0 | 70,0 | 75,8 | 8,3      |

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

Arloaren balioespenak gora egin du nabarmen 2012. urtekoaren aldean. Hori dela eta, serieko balio handienara heldu da azken urteotan. Bestetik, bezeroek Visesako esleipen-epeen betearazpenari buruz duten iritzia ona izan dela nabarmendu beharra dago.

20.e. taula. Saldu osteko zerbitzuarekiko gogobetetasuna.

| SALDU OSTEKO ZERBITZUA                  | SUSTAPENeko BEZEROEN GOGOBEtETASUNARI BURUZKO AZTERKETA * |      |      |      |          |
|---|---|------|------|------|----------|
|   | EZAUGARRIAK   | 2011 | 2012 | 2013 | Ald. (%) |
| SOZ erabili duzu? Bai                   |   | 77,2 | 82,2 | 80,5 | -2,1     |
| Zerbitzuko tratu atsegina (dei-gunea)   |   | 78,1 | 71,7 | 74,0 | 3,2      |
| Erabilitako sistemen balioespena        |   | 67,9 | 61,0 | 60,5 | -0,9     |
| SOTen tratu atsegina                    |   | 73,2 | 66,8 | 70,4 | 5,4      |
| Gorabeherak konpontzeko eraginkortasuna |   | 54,3 | 45,6 | 49,0 | 7,4      |
| Gorabeheren konponbide azkarra          |   | 46,1 | 35,9 | 43,7 | 21,6     |
| SALDU OSTEKO ZERBITZUA batez beste      |   | 63,9 | 55,8 | 59,5 | 6,6      |

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

Balioespen orokorra igo egin denez, serieko bigarren balio handiena lortu da 2011. urteaz geroztik. Bezeroek Visesako gorabeheren konponbide azkarrari buruzko iritzi ona dutela nabarmendu beharra dago.

21. taula. Bezeroen gogobetetasun orokorra.

| Bezeroen gogobetetasunari buruzko inkestako emaitza orokorrak - E 0:10     | 2011 | 2012 | 2013 | Ald. (%) |
|--|------|------|------|----------|
| Bezeroen gogobetetasun orokorra (galdera zuzena)                           | 71,6 | 64,4 | 59,8 | -7,2     |
| Bezeroen gogobetetasun orokorraren indizea (ezaugarrien arabera haztatuta) | 66,5 | 65,2 | 65,1 | -0,2     |

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

2013. urtean, beherakadak badaude ere, ez dira oso nabariak. **Etxebizitzan, prezioan, kokapenean eta taimainan**, ezer gutxi aldatzen dira, eta nabarmen hobetzen dira **esleitu arteko zerbitzuan nahiz saldu osteko zerbitzuan**. Hori dela eta, bezeroen gogobetetasun orokorraren indizea bere horretan dago azken urteotan.

22. taula. Eginkizun soziala.

| SUSTAPENEN BEZEROEN GOGOBETETASUNARI BURUZKO AZTERKETA * |   |      |      |      |          |
|--|---|------|------|------|----------|
| EGINKIZUN SOZIALA  | ARLOAK                                  | 2011 | 2012 | 2013 | Ald. (%) |
|  | Gizarteari egindako ekarpenak           | 4,23 | 4,05 | 3,84 | -5,2     |
|  | Ingurumenaren errespetua                | 3,92 | 3,75 | 3,75 | 0,0      |
|  | Jarduera gardenak                       | 3,60 | 3,44 | 3,37 | -2,0     |
|  | Kalitateko zerbitzuak                   | 3,83 | 3,49 | 3,38 | -3,2     |
|  | VISESAREN EGINKIZUN SOZIALA batez beste | 3,94 | 3,67 | 3,58 | -2,5     |

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

Visesako bezeroek eurek iritzi ona dute enpresaren irudiari eta eginkizun sozialaren ikuspegiari buruz. Izan ere, emaitzak onak izan dira honako arlo hauetan: gizarteari egindako ekarpena, ingurumenaren errespetua, jarduera gardenak eta kalitateko zerbitzua. Dena dela, emaitzak behera egin duela esan beharra dago.

### 4.2.3. Kalitatea

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.

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

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

Gaur egun, Kalitatea, Laneko Arriskuen Prebentzioa eta Ingurumena Kudeatzeko Sistema Integratua dauka Visesak. Horretarako, Europako Kudeaketa Bikainerako EFQM Eredua hartzen du kontuan, sozietateetako arlo zein jarduera guztietan ezartzen da eta oso lagungarria da erakundearen ikuspegiaren zehaztutako helburuak betetzeko orduan.

Horrez gain, Visesak bete-betean parte hartzen du kudeaketa bikainaren sustapenarekin eta zabalkundearekin lotutako ekimenetan:

- 2004. urteaz geroztik, Aste Europarrean parte hartzen du urtero. Ekimen hori Europar Batasun osoan egiten da urtero, beste erakunde batzuekin esperientziak nahiz hausnarketak partekatze, ikaskuntzaren eta agerpen publikoaren osagai garrantzitsua kontuan hartuta.
- 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 Pradoso, 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.

23. taula. Kalitatearen asteko jardunaldietara joandakoen gogobetetasuna.

| Kalitatearen asteko jardunaldietara joandako gogobetetasunaren indizea - E 0:10 | 2011 | 2012 | 2013 | Ald. (%) |
|---|------|------|------|----------|
| Emaiza  | 7,9  | 7,3  | 7,1  | -2,7     |

Iturria: Visesa

#### 4.2.4. Produktuaren politika

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

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

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

Hona hemen Visesak bere bezeroekin dituen konpromisoak:

1. IMerkatuan lehiakorrek diren kalitateko eta kostu doituko etxebizitza babestuen sustapena bultzatzea, geure produktuaren kanpoko irudia indartzeko eta ahalik eta eraginkortasun handiena lortzeko, bezeroen eta inplikaturako interes-taldeen premiak eta aurreikuspenak kontuan hartuta.

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 etxebizitzaren prezioetan, ezaugarrietan eta jabetza-araubidean daukan eskariari erantzuteko moduko produktu dibertsifikatua eskaintzea eta, horretarako, etxebizitza-kopuru zein azalera desberdineko jarduketak egitea EAEko zenbait udalerritan. Produktuak eta zerbitzuak talde berrietara eta errealitate sozialera egokitzea.
  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 aurreikuspeni 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.
  - Etorkezunean 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 daitezten.
- Etxebizitzen 53raino **familia ugari**ei bizilekua emateko erabili ahal izango dira, eta indarreko arautegian aurreikusitako gehienezkoetaraino handitu ahal izango dira azalerak.

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

### Etxebizitza babestuen esleipen zuzena (zozketarik gabe)

2013an, Enplegu eta Gizarte Politiketako sailburuaren aginduen arabera, Visesa babes publikoko etxebizitzak zuzenean esleitzen hasi da Vitoria-Gasteizen, Iruña Okan eta Beasainen amaitutako zenbait sustapenetan. Hau da, zozketarik gabe eta Etxebiden inskribatuta egon gabe, nahikoa da kasuan kasuko arautegian zehaztutako betekizunak betetzea etxebizitza babestua eskuratu ahal izateko.

Guztira, Vitoria-Gasteizko babes ofizialeko 16 etxebizitza esleitu eta saldu egin dira modalitate horren arabera.

### Geroratutako ordainketa eta jabari-erreserba eskaintzen dituen salerosketa

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

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

### Erosteko aukera eskaintzen duen alokairua (EAAL)

Modalitate hau ez ezik, 2013ko urritik aurrera, Vitoria-Gasteizen amaitutako 5 sustapenetako etxebizitza zehaztuta eta Iruña Okako batean erosteko aukera eskaintzen duen alokairuaren modalitatea ezarri da salerosketarekin batera. Erosketa-modalitate horri esker, erosteko aukera eskaintzen duen etxebizitza babestua alokatu daiteke 5 urtez.

2013an, 107 eskabide jaso dira modalitate horretan, eta EAALko 72 kontratu sinatu dira.

### Erosketa-araubidepeko etxebizitza babestuak esleitzeko zozketak

Aurreko urteen aldean, 2013an Etxebizitzako sailburuaren agindua indarrean sartzean eta esleipen-prozedurak hastean, Visesak erosketa-araubidepeko esleipenen zozketak egin ditu Visesak 6 sustapenetako esleipen-zozketetan borondatez inskribatutako eskatzaileen artean (2, Gipuzkoan; eta 4, Bizkaian).

### Lurzoruaren salmenta 2013an

2012an lurzoria saltzeko egindako deialdiari dagokionez, Vitoria-Gasteizko sustapen batean gauzatu da.

### 4.2.6. Kexen, erreklamazioen eta iradokizunen kudeaketa (KEI)

Visesako bulegoetan, dei-gunean eta beste komunikazio-bide batzuetan (web orria, faxa...), sustapenaren bitzita-zikloan sortu daitezkeen gorabehera guztiak atenditzen dira.

Hasiera batean, 2 eratako gorabeherak zehaztu dira:

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

24. taula. Gorabehera orokorrak.

| Urtero jasotako gorabehera orokorrak - Kop. | 2011 | 2012 | 2013 | Ald. (%) |
|---|------|------|------|----------|
| Emaitza                                     | 11   | 8    | 11   | 37,5     |

Iturria: Visesako EFQM adierazleak

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

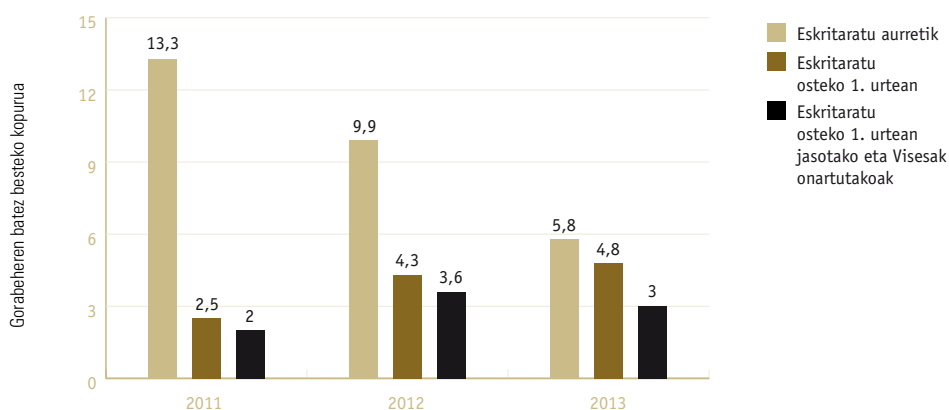
25. taula. Gorabehera teknikoak.

| Elementuko gorabehera teknikoen batez besteko kopurua (etxebizitza, garajea eta trastelekua) - Kop.     | 2011 | 2012 | 2013 | Ald. (%) |
|---|------|------|------|----------|
| Eskrituratu aurretik jasotako gorabehera teknikoen batez besteko kopurua                                | 13,3 | 9,9  | 5,8  | -41,4    |
| Eskrituratu osteko 1. urtean jasotako gorabehera teknikoen batez besteko kopurua                        | 2,5  | 4,3  | 4,8  | 11,6     |
| Eskrituratu osteko 1. urtean jasotako eta Visesak onartutako gorabehera teknikoen batez besteko kopurua | 2    | 3,6  | 3    | -16,7    |

Iturria: Visesa

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

15. grafikoa. Gorabehera teknikoak



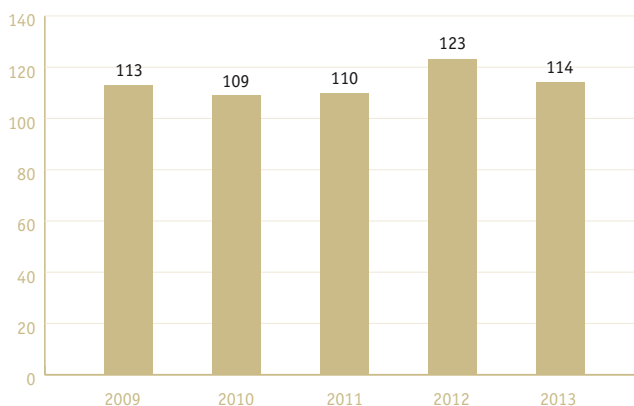
26. taula. Gorabehera teknikoari erantzuteko batez besteko denbora.

| Sustapenetako gorabehera teknikoari erantzuteko batez besteko denbora - Egunak | 2011 | 2012 | 2013 | Ald. (%) |
|--|------|------|------|----------|
| Eraitza  | 110  | 123  | 114  | -7,3     |

Iturria: Visesako EFQM adierazleak

16. grafikoa. Gorabehera teknikoari erantzuteko batez besteko denbora

(3B4.07 SUSTAPENETAKO GORABEHERA TEKNIKOEI (GT) ERANTZUTEKO BATEZ BESTEKO DENBORA)



Neurketarako unitateak: egunak

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

27. taula. Etxebizitzen ikuskapena bezeroei eman aurretik.

| "Saldu aurretiko" ikuspenari buruzko datuak - Kop. | 2011   | 2012   | 2013   | Ald. (%) |
|--|--------|--------|--------|----------|
| Ikuskatutako sustapenak guztira                    | 9      | 4      | 4      | 0,0      |
| Ikuskatutako etxebizitzak guztira                  | 1.452  | 474    | 688    | 45,1     |
| Kudeatutako gorabeherak guztira                    | 26.990 | 12.986 | 14.748 | 13,6     |

Iturria: Visesa

Bezeroei etxebizitzak eman ondoren:

- 2011n, saldu osteko 15.626 gorabehera atenditu direnez, 9.789 jarduketa garatu dira guztira.
- 2012an, saldu osteko 15.024 gorabehera egon direnez, 8.486 jarduketa garatu dira guztira.
- 2013an, saldu osteko 9.808 gorabehera egon direnez, 4.981 jarduketa garatu dira guztira.

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

28. taula. Organismo ofizialetatik datozen espedienteen kopurua.

| Organismo ofizialetatik datozen espedienteak - Kop.      | 2011 | 2012 | 2013 | Ald. (%) |
|--|------|------|------|----------|
| ▪ Arartekoa  | 2    | 2    | 1    | -50,0    |
| ▪ Udalak   | 5    | 11   | 4    | -63,6    |
| ▪ Kontsumo Bulegoa                                       | 2    | 1    | 0    | -100,0   |
| ▪ Herriaren defendatzailea                               | 0    | 0    | 0    | 0,0      |
| ▪ Arabako Etxebizitza Ordezkaritza                       | 16   | 17   | 7    | -58,8    |
| ▪ Bizkaiko Etxebizitza Ordezkaritza                      | 18   | 10   | 12   | 20,0     |
| ▪ Gipuzkoako Etxebizitza Ordezkaritza                    | 4    | 9    | 4    | -55,6    |
| ▪ Arabako Industria Ordezkaritza                         | 1    | 2    | 0    | -100,0   |
| Espedienteak guztira - Kop.                              | 48   | 52   | 28   | -46,2    |
| Eskrituratutako etxebizitzako espedienteen urteko ratioa | 0,06 | 0,06 | 0,06 | 0,0      |

Iturria: Visesa

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

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

29. taula. Hobekuntza-iradokizunak.

| Hobekuntza-iradokizunak - %                                      | 2011  | 2012  | 2013   | Ald. (%) |
|--|-------|-------|--------|----------|
| Gorabeheren zerbitzua hobetzea / Gorabeherak lehenago konpontzea | %19,1 | %15,7 | %15,5  | -1,3     |
| Kalitatea, akaberak eta erremateak hobetzea                      | %9,1  | %8,5  | %12,8  | 50,6     |
| Gorabeherak azkar konpontzea                                     | -     | %3,90 | %21,80 | 459,0    |

Iturria: Visesako Bezeroen Gogobetetasunari buruzko Azterketa

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

#### 4.2.7. Pribatutasuna

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

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

- Datuen babesari buruzko arautegia betetzeko aholkularitza juridikoa eta kontsultoretza eskaintzen dituen kanpoko enpresa kontratatu da.
- Honako izendapen hauek onartu dira: fitxategietako arduradunak, segurtasuneko arduradunak (derrigorrezkoa ez bada ere) eta fitxategietako barne-arduradunak.
- Taldeko kide bate izendatu da, eguneraketak eta neurriak erakundean ezartzeko eta jarraipena egiteko.
- Espainiako Datuen Babeserako Agentziako Erregistro Orokorrean aitortutako fitxategiak eguneratu eta Segurtasun Agiria hobetu da.
- Datuen babesari buruzko arautegia betetzen dela egiaztatzeko auditoria egin da, DBLOako 96. eta 110. artikuluetan eskatzen den bezala. Auditoriako txostenean zehaztutako gomendioei eta hobekuntza-proposamenei dagokienez, 2012an amaitutako Ekintza Plana zehaztu zen, eta txostenean adierazitako puntu guztiak konpondu ziren. Bigarren kanpo-auditoria 2013. urtean egin da.
- Datuak babesteko politikari buruzko agiri guztiak (Segurtasun Agiria, prozedurak, Langileentzako Datuen Babesari buruzko Barne Eskuliburua, ARCO Eskubideen Eskuliburua, informazioarako klausulak, prestakuntza-ikastaroetako aurkezpenak...) jende guztiarentzat daude eskuragarri Intraneteko lankidetzaren eremuan.
- Enpresako fitxategi bakoitzari buruzko informazio-klausulak eguneratu eta ezarri egin dira, DBLOko 5. artikuluan eskatutako informazio-betebeharra behar bezala bete ahal izateko. Era berean, kasuan kasuko agirietan eransteko informazio-klausulen atala ere txertatu da, agiri-motaren, bezeroaren eta barne-sailaren arabera.
- Datuak tratatzeko (datuak eskuratzeko) kontratuak sinatu dira horrelako zerbitzuak ematen dituzten kanpoko enpresekin.
- Visesak pertsona guztiek konpromiso-klausulak errespetatu dituzte, DBLOko 10. kapituluaren xedatutakoaren arabera isilekotasunaren eta sekretuaren betebeharra errespetatzeko eta betetzeko.
- Barne-auditoriak egin dira, paperezko agiriak artxibatu eta kudeatzean datuen babesari buruzko arautegia betetzen dela egiaztatzeko.

- Hiru hilean behin, arautegiaren betearazpenaren jarraipena egiten duen arduraduna, segurtasuneko arduraduna eta kanpoko aholkularia batzartzen dira, sortutako aldaketak balioesteko eta horren inguruko erabakiak hartzeko.
- Hilean behin, DBLOren betearazpenaren jarraipenerako eta artapenerako bilerak egiten dira, jarduera garatzean Visesako sail guztietan sortutako gai guztiak jorrazteko eta ebazteko.

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

Visesak behar besteko konpromisoa hartu du, norberaren datuen babesa betetzeko eta arlo horretan hobetzeko. Horretarako, baliabide ugari erabiltzen ditu prestakuntzaren, informazioaren eta sentsibilizazioaren bitartez. Hartara, kontzientziazioa sustatu eta DBLOren ezarpena hobetzen du erakundearen bertan.

30.a. taula. DBLOko prestakuntzari buruzko datuak.

| DBLOko prestakuntza            | 2011 |      | 2012 |      | 2013 |      | Ald. (%) |
|--------------------------------|------|------|------|------|------|------|----------|
| Egindako ikastaroak (kop.)     | 1    |      | 1    |      | 0    |      | -100,0   |
| Orduak guztira (orduak)        | 5    |      | 54   |      | 0    |      | -100,0   |
| Bertaratutakoak guztira (kop.) | 1    |      | 9    |      | 0    |      | -100,0   |
|                                | Ema. | Giz. | Ema. | Giz. | Ema. | Giz. |          |
|                                | 0    | 1    | 7    | 2    | 0    | 0    |          |

Iturria: Visesa

2011. urtean, kanpoko lehen auditoria egin dugu. 2012an, hobetu beharreko edo legea ez betearazteagatik puntu guztiak ikuskatu eta konpondu egin dira.

2013an, kanpoko bigarren auditoria egin da, auditatutako faktore guztietako betearazpen-maila handia izan da eta ez da ez-betearazpen larririk antzeman.

30.b. taula. DBLOko prestakuntza.

| Ikastaroaren izena   | Bertaratuak |      | Orduak laguneko |
|--|-------------|------|-----------------|
|  | Ema.        | Giz. |                 |
| Norberaren datuen babesa eta kudeaketa gardena administrazio publikoetako informazioa kudeatzean | 0           | 1    | 5 ordu          |
| Datuen Babesari buruzko Lege Organikoa   | 7           | 2    | 6 ordu          |
| Kanpoko auditoria egitea   | Zenbait     |      | 10 ordu         |

Iturria: Visesa

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

31. taula. DBLOko gorabeherak.

| Lege Organikoaren betearazpenarekin lotutako gorabeherak - Kop. | 2011 | 2012 | 2013 | Ald. (%) |
|---|------|------|------|----------|
| Emaizta   | 0    | 1    | 0    | -100,0   |

Iturria: Visesa

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

Hemen aurkeztutako gorabeherak ez datoz pribatutasunaren errespetuarekin eta bezeroen datuen ihesarekin lotutako eta behar bezala oinarritutako kanpo-erreklamazioetatik.

#### 4.2.8. Komunikazioa

Visesak sustapenarekin lotutako guztia 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, Visesak sustapenetako eraikuntza-elementu bereizgarriak, izapide komertzialak...

Inkesten, focus grupen, herritarren partaidetzarako proiektuen, higiezineta 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     |  |
| Kanpoko   | Etxebizitzen zozketa (2. zozketa)               |  |
| Kanpoko   | Esleipendunen harrera Visesan                   |  |
| Barrukoa  | Kontua, abala eta baimena                       |  |
| Bezeroa   | Esleipenaren jakinarazpena                      | - ongi-etorrirako gutuna<br>- etxebizitzaren esleipenaren jakinarazpena<br>- kalitateen txostena<br>- etxebizitzaren planoa<br>- sustapenaren kokapenaren planoa |
| Bezeroa   | Etxebizitzaren onarpena                         | - onarpen-gutuna   |
| Bezeroa   | Kontratuen gauzapena                            | - esleitutako etxebizitza salerosteko kontratuaren sinadura  |
| Barrukoa  | Kontratuen oniritzia ordezkartzara bidaltzea    |  |
| Barrukoa  | Banakako abalen eskaera                         |  |
| Bezeroa   | Sustapenaren garapenari buruzko 1. komunikazioa | - sustapenari buruzko unean uneko komunikazioak (obraren egoera, etxebizitza emateko daten aldaketak...)   |
| Bezeroa   | Sustapenaren garapenari buruzko 2. komunikazioa | - 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   | Sustapenaren garapenari buruzko 3. komunikazioa                       | - sustapenari buruzko unean uneko komunikazioak (obraren egoera, etxebizitza emateko daten aldaketak...)<br>- web orriko eta e-postako informazio-buletineko informazioa indartzea |
| Bezeroa   | Elementu askeen merkaturaketaren hasiera (garajeak)                   | - esleipendunentzako jakinarazpena   |
| Bezeroa   | Etxebizitza bisitatzeko hitzorduak                                    | - dei-guneko deia, Visesak Saldu Osteko teknikariarekin egin beharreko bisitaldirako hitzordua emateko   |
| Bezeroa   | Etxebizitarako bisitaldia gogoratzeko SMS                             | - SMSen bidalketa  |
| Bezeroa   | BOEko eroslearen garaje askeetarako kontratuen oniritziaren eskabidea | - bezeroaren erreserbarako agiriak   |
| Bezeroa   | Etxebizitarako bisitaldia   | - Visesak Saldu Osteko teknikariarekin etxebizitza bisitaztea  |
| Bezeroa   | Egoera zibilaren eta finantziarioaren inprimakien aurkezpena          | - subrogazio-inprimakiaren bidalketa   |
| Bezeroa   | 4. komunikazioa   | - sustapenari buruzko unean uneko komunikazioak (obraren egoera, etxebizitza emateko daten aldaketak...)<br>- web orriko eta e-postako informazio-buletineko informazioa indartzea |
| Bezeroa   | Eskriturak  | - etxebizitza emateko data<br>- esleitutako notarioa<br>- eguneratutako datuak<br>- etxebizitzaren eskriturak  |
| Bezeroa   | Jabeen erkidegoaren eraketa   | - jabeen erkidegoa eratzeko egunari, lekuari... buruzko informazioa  |
| Bezeroa   | Jabeen erkidegoentzako zerbitzugintza energetikoa                     | - hileko fakturazioa bidaltzea eta bezeroei ordainagiriak postontzian sartztea<br>- kudeaketako emaitzei buruzko urteko txostenak eta mozkinen banaketa                            |

\* Horrez gain, telefono bidezko inkestak egiteko komunikazioak ere sartuko lirateke bertan, 4.2.2. Gogobetetasuna atalean azaldutako faseen arabera.

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

32. taula. Esleipenaren jakinarazpenak.

| Esleipenaren jakinarazpenak  | 2011  | 2012  | 2013  | Ald. (%) |
|--|-------|-------|-------|----------|
| Bezeroei bidalitako esleipen-jakinarazpenak (kop.)                                   | 1.556 | 2.419 | 1.827 | -24,5    |
| Sinatutako salerosketa-kontratu bakoitzeko bidalitako esleipen-jakinarazpenen ratioa | 3,24  | 2,51  | 3,01  | 20,0     |

Iturria: Visesa

33. taula. Informazio-buletinak.

| Informazio-buletinak - Kop.                                 | 2011 | 2012 | 2013 | Ald. (%) |
|---|------|------|------|----------|
| Bezeroei bidalitako buletinak (aldian aldiko komunikazioak) | 741  | 635  | -    | -        |

Iturria: Visesa

34. taula. Etxebizitza eredugarriak.

| Etxebizitza eredugarriak  | 2011  | 2012  | 2013 | Ald. (%) |
|---|-------|-------|------|----------|
| Gure sustapenetako etxebizitza eredugarrietarako egindako bisitaldiak (kop.)      | 2.286 | 1.263 | 537  | -57,5    |
| Irekitako etxebizitza eredugarriak (kop.)   | 5     | 4     | 4    | 0,0      |
| Etxebizitzako bisitaldien ratioa  | 2,55  | 2,44  | 1,3  | -46,7    |
| Bezeroen balioespina etxebizitza eredugarriak irekitzeko ekimenari buruz (E 0:10) | 7,53  | 7,77  | 6,85 | -11,8    |

Iturria: Visesa

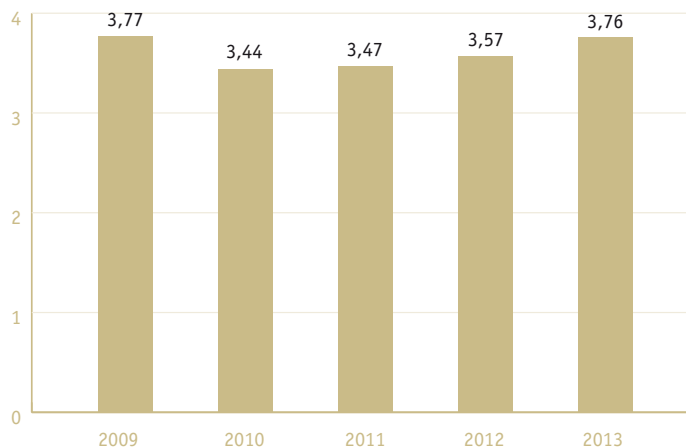
35. taula. Web orriko bisitaldiak.

| <a href="http://www.visesa.eus">www.visesa.eus</a> web orriko bisitaldiak                                  | 2011    | 2012              | 2013               | Ald. (%)   |
|--|---------|-------------------|--------------------|------------|
| Gure web orriko bisitaldiak (kop.)<br>(eguneko bisitaldiak)  | 129.528 | 82.601<br>(224,8) | 100.938<br>(276,5) | 22,2       |
| Ikusitako orriak (kop.)<br>(bisitaldiko ikusitako orrien kop.)   | 847.769 | 543.013<br>(6,6)  | 666.310<br>(6,6)   | 22,7       |
| Erabiltzaile berriak (%) eta ohiko erabiltzaileak (%)  |         | %58 / %42         | %56 / %44          | -3,4 / 4,8 |
| Visesako bezeroen balioespina <a href="http://www.visesa.eus">www.visesa.eus</a> web orriari buruz (E 1:5) | 3,47    | 3,57              | 3,76               | 5,3        |

Iturria: Visesa

**17. grafikoa. Web orriari buruzko balioespena**

(VIS-05.12 Visesako bezeroen balioespena web orriari buruz)



Neurketarako unitateak: E 1:5

36. taula. Iradokizunak.

| Web orriaren bidez jasotako iradokizunak - Kop. | 2011 | 2012 | 2013 | Ald. (%) |
|---|------|------|------|----------|
| Eraitza   | 284  | 451  | -    | -        |

Iturria: Visesa

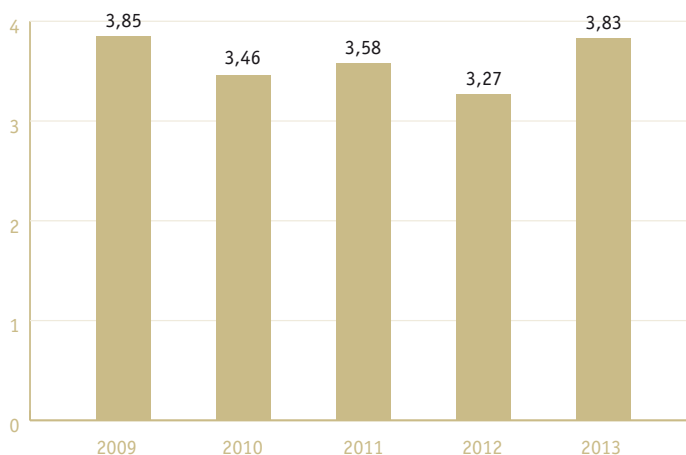
37. taula. Telefono-deiak eta SMS.

| Telefono-deiak eta SMS                            | 2011  | 2012  | 2013  | Ald. (%) |
|---|-------|-------|-------|----------|
| Bezeroen telefono-deiak dei-gunearen bidez (kop.) | 6.459 | 6.121 | 5.452 | -10,9    |
| Jasotako deien estalduraren ratioa                | %96,2 | %95,5 | %96,0 | 0,5      |
| SMSen bidalketa (kop.)                            | -     | 7.561 | 2.797 | -63,0    |

Iturria: Visesa

**18. grafikoa. Visesako komunikazioari eta informazioari buruzko balioespena**

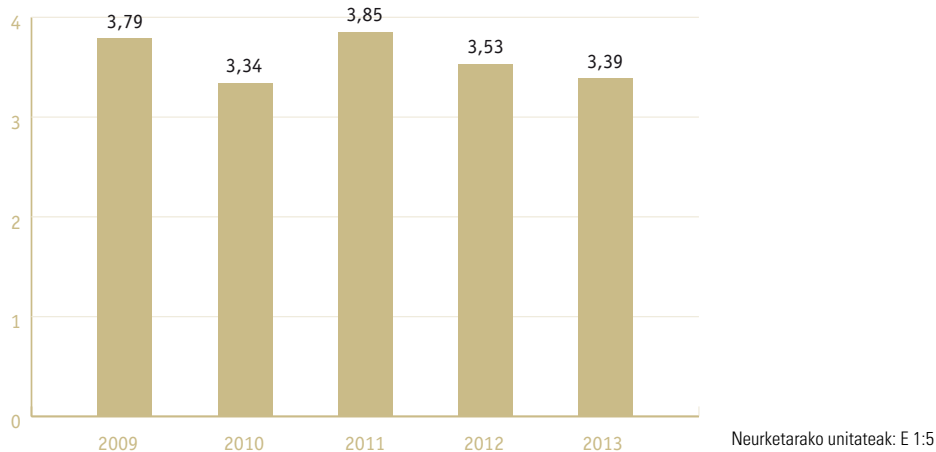
(VIS-05.10 Visesako bezeroen balioespena komunikazioari eta informazioari buruz)



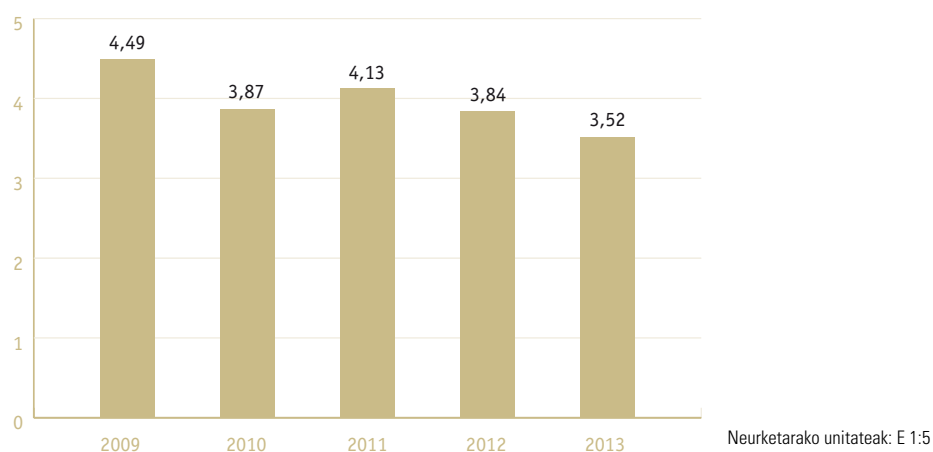
Neurketarako unitateak: E 1:5

**19. grafikoa. Sustapeneko bezeroen balioespena Visesarren irudi orokorrari buruz**

(VIS-05.09 Sustapeneko bezeroen balioespena Visesarren irudi orokorrari buruz)


**20. grafikoa. Sustapeneko bezeroen leialtasun-maila (Visesako etxebizitza erosiko lukete berriri)**

(VIS-05.11 Visesako sustapeneko bezeroen leialtasun-maila)



38. taula. Visesarren irudia gure bezeroentzat.

| Irudia - E 1:5   | 2011 | 2012 | 2013 | Ald. (%) |
|--|------|------|------|----------|
| Sustapeneko bezeroen balioespena Visesarren irudiari buruz                                   | 3,85 | 3,53 | 3,39 | -4,0     |
| Visesako sustapeneko bezeroen leialtasun-maila (Visesako etxebizitza erosiko lukete berriri) | 4,13 | 3,84 | 3,52 | -8,3     |
| Beste enpresa batzuekin egindako erkapena  | 3,89 | 3,35 | 3,39 | 1,2      |

Iturria: Visesa

#### 4.2.9. Euskararen sustapena bezeroekiko harremanetan

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. Orain arte egindako lan guztiari jarraipena emateko asmoz, **2012-2014ko Euskara Plana** onartu da. Hiru ardatz nagusiren arabera diseinatu da, eta zenbait azpiardatz edo azpimaila ditu hiru ardatzen barruan:

- 1. ARDATZA.** Komunikazioa eta irudi korporatiboa
- 2. ARDATZA.** Kanpoko harremanak
- 3. ARDATZA.** Barruko harremanak

hurrengo eskeman, 3 ardatz, 15 maila nagusi eta 55 azpimaila azaltzen dira. Horrez gain, 151 ekintza zehatz dituen 3. azpimaila ere badago.

L. taula. Bezeroekiko komunikazioaren eta informazioaren mapa.

| 1. ardatza. Komunikazioa eta irudi korporatiboa |  |
|---|--|
| 1. maila  | 2. maila   |
| 1. Hizkuntza-paisaia eta irudi korporatiboa     | 1.1. Kanpoko errotulu finkoak                                    |
|   | 1.2. Kanpoko errotulu aldagarriak                                |
|   | 1.3. Harrera-lekuko eta barruko bulegoetako errotulu finkoak     |
|   | 1.4. Harrera-lekuko eta barruko bulegoetako errotulu aldagarriak |
|   | 1.5. Elementu mobiletako errotulu finkoak                        |
|   | 1.6. Papergintza eta zigiluak                                    |
|   | 1.7. Web gunea   |
|   | 1.8. Marketina eta publizitatea                                  |
|   | 1.9. Irudi korporatiboko elementuak                              |
|   | Hizkuntza-paisaia lantzeko lan-taldearen sorrera                 |
| 2. Harrera                                      | 2.1. Harrerako hizkuntza   |
|   | 2.2. Bisitaldiak   |
|   | 2.3. Segurtasuna   |

| 2. ardatza. Kanpoko harremanak   |  |
|--|--|
| 1. maila   | 2. maila   |
| 3. Bezeroak (bezeroak, bazkideak, elkargokideak, abonatuak eta beste batzuk) | 3.1. Agiri idatziak  |
|  | 3.2. Ahozko harremana  |
| 4. Produktua / Zerbitzua   | 4.1. Produktua   |
|  | 4.2. Zerbitzua   |
| 5. Hornitzaileak   | 5.1. Eskabide-orriak eta testu laburrak (edozein formatutan) |
|  | 5.2. Testu luzeak eta txostenak (edozein formatutan)         |
|  | 5.3. Ahozko harremana  |

| 2. ardatza. Kanpoko harremanak   |   |
|----------------------------------|---|
| 1. maila                         | 2. maila  |
| 6. Erakunde finantzarioak        | 6.1. Eskabide-orriak eta testu laburrak (edozein formatutan)                                |
|                                  | 6.2. Testu luzeak eta txostenak (edozein formatutan)  |
|                                  | 6.3. Ahozko harremana   |
| 7. Administrazioa                | 7.1. Udalak eta mankomunitateak   |
|                                  | 7.2. Aldundiak  |
|                                  | 7.3. Eusko Jaurlaritza eta menpeko erakundeak (Osalan, Langai, Euskalit, IHOBE, Hobetuz...) |
|                                  | 7.4. Administrazio nagusia (INEM, Gizarte Segurantzza)                                      |
| 8. Kanpoko beste harreman batzuk | 8.1. Elkarreak  |
|                                  | 8.2. Enpresa laguntzaileak / Kideak   |
|                                  | 8.3. Taldeko enpresak eta sozietateak   |
|                                  | 8.4. Beste batzuk   |

| 3. ardatza. Barruko harremanak            |  |
|---|--|
| 1. maila                                  | 2. maila   |
| 9. Laneko hizkuntza-paisaia               | 9.1. Laneko barne-errotulu finkoak                                       |
|   | 9.2. Laneko barne-errotulu aldagarriak                                   |
| 10. Pertsonen kudeaketa / GGBB            | 10.1. Pertsonen administrazioa   |
|   | 10.2. Informazioa / Komunikazioa   |
|   | 10.3. Pertsonen kudeaketa  |
| 11. Laneko prestakuntza                   | 11.1. Prestakuntza orokorra (barruko edo kanpoko baliabideen bitartez)   |
|   | 11.2. Prestakuntza berezia (barruko edo kanpoko baliabideen bitartez)    |
|   | 11.3. Ikastaroen kudeaketa   |
|   | Euskara  |
| 12. Baliabide informatikoak               | 12.1. Software estandarra  |
|   | 12.2. Enpresak berak egokitutako softwarea                               |
|   | 12.3. Ekoizpen-makinetako eta erregistro-makinetako softwarea/interfazea |
| 13. Komunikazio horizontala eta bertikala | 13.1. Ohiko erabilerak eta arruntak                                      |
|   | 13.2. Erabilera teknikoak  |
|   | 13.3. Lan-bilerak: lan taldeak eta batzordeak                            |
|   | 13.4. Bilera orokorrak (batzar nagusiak...)                              |
| 14. Kudeaketarako sistemak                | 14.1. Prozesuak / Prozedurak   |
|   | 14.2. Kalitatea  |
|   | 14.3. Arriskuen prebentzioa  |
|   | 14.4. Ingurumena   |
| 15. Estrategia / Kudeaketa orokorra       | 15.1. Antolakuntza eta estrategia  |
|   | 15.2. Arauzko esparrua   |
|   | 15.3. Kudeaketa ekonomiko finantzarioa                                   |

Iturria: Visesa

### 4.3. Enpresa hornitzaileak

#### 4.3.1. Kontrataziorako politika

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

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

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

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

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 | Esleipenerako irizpidea (kaudimena): kalitatea kudeatzeko sistemako ISO 9001 ziurtagiria, ingurumeneko ISO 14001 edo antzekoak.   |
|                        | Hobekuntzarako irizpideak (batez ere, ingurumenekoak edo beste arlo batekoak). Enpresa eraikitzaileak aurkeztu, balioetsi eta puntu gehiago ematen dituzte hornitzaileen lizitazioan: lizitazio elektronikorako prestatutako espedientea.   |
|                        | Azpikontaristentzako ordainketari dagokionez, kontraristentzako funtsezko kontratubetebeharrak eransten dituzten irizpideak (soziala): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zehapenak aldatu eta erantsi egiten dira, azpikontaristek epean ordaintzeko eta informazioa emateko betebeharra ez betetzeagatik.</li> <li>- Azpikontrataziorako muga aldatzen denez, kontratistak hirugarrenekin azpikontratatzan dituen prestazio partzialak ez dira inolaz ere kontratuko aurrekontuaren ehuneko hirurogei (%60) baino handiagoak izango.</li> </ul> |

| Zerbitzugintzaren prestazioa               | Geure kontratazio eta erosketetan kontuan hartutako irizpideak   |
|--|--|
| Arkitektoak eta zuzendaritza fakultatiboak | Esleipenerako irizpidea (kaudimena): 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. |
|  | Hobekuntzarako irizpideak (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 anbiotalizazioa. |
| Bulegoko papera           | Erabilitako paper guztia kontsumitu osteko birziklatua da, eta ez dauka klororik.  |
| Ekipo informatikoak       | "Energy Star" berezitasuna betetzea.   |
| Ibilgailuak               | Eraginkortasun energetikoko A sailkapena izatea  |

Iturria: Visesa

Hona hemen geure kontratazioetan ezartzen ditugun beste irizpide orokor batzuk:

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

Kontratazioari, lizitazioei eta publizitateari buruzko jarraibide guztiak [www.visesa.eus](http://www.visesa.eus) web orri korporatiboko kontratugilearen profileen daude eskuragarri.

#### 4.3.2. Enpresa hornitzaileekiko harremanaren kudeaketa

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

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



39. taula. Visesako kontratazioari buruzko datuak.

| Kontratazioak guztira - €                        | 2011              | 2012             | 2013              | Ald. (%)       |
|--|-------------------|------------------|-------------------|----------------|
| ▪ Obren kontratazioa                             | 58.801.363        | 543.556          | 39.976.628        | 7.254,6        |
| ▪ Zerbitzuen kontratazioa                        | 5.728.145         | 2.938.223        | 2.481.596         | -15,5          |
| ▪ Hornikuntzen kontratazioa                      | 10.400.000        | 31.851           | 0                 | -100,0         |
| <b>Visesak egindako kontratazioa guztira - €</b> | <b>74.929.508</b> | <b>3.513.630</b> | <b>42.458.224</b> | <b>1.108,4</b> |

#### 4.3.3. Hornitzaileei egindako ordainketari buruzko informazioa

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

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

|  | 2011    | 2012   | 2013   | Ald. (%) |
|--|---------|--------|--------|----------|
| Ekitaldian egindako ordainketak guztira              | 104.118 | 72.212 | 51.569 | -28,6    |
| ▪ Legezko gehienezko epean (milaka €)                | 25.755  | 72.004 | 51.565 | -28,4    |
| ▪ Legezko gehienezko epean (%)                       | %24,74  | %99,77 | %99,99 | 0,2      |
| ▪ Legezko gehienezko epetik kanpo (milaka €)         | 78.363  | 168    | 4      | -97,6    |
| ▪ Legezko gehienezko epetik kanpo (%)                | %75,26  | %0,23  | %0,01  | -96,7    |
| ▪ Luzatutako ordainketen batez besteko epea (egunak) | 69      | 45     | 16     | -64,4    |

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.

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

|                                  | 2011             | 2012             | 2013             | Ald. (%)   |
|----------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------|
| Epe laburrerako zorra (milaka €) | 86.536,05        | 8.057,73         | 16.026,93        | 98,9       |
| Epe luzerako zorra (milaka €)    | -                | 71.843,12        | 68.673,18        | -4,4       |
| <b>Zorra guztira (milaka €)</b>  | <b>86.536,05</b> | <b>79.900,86</b> | <b>84.700,12</b> | <b>6,0</b> |

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**:

41. taula. Administrazio Kontseiluaren banaketa.

| BANAKETA, GENEROAREN ARABERA | 2011 |      |      | 2012 |      |      | 2013 |      |      |
|------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                              | Ema. | Giz. | Guz. | Ema. | Giz. | Guz. | Ema. | Giz. | Guz. |
| Partaideak (kop.)            | 3    | 10   | 13   | 1    | 10   | 11   | 2    | 9    | 11   |

Iturria: Visesa

**Visesako Zuzendaritza Lantaldea** honelaxe dago banatuta:

42. taula. Zuzendaritza Lantaldearen banaketa.

| BANAKETA, ADINAREN ARABERA          | 2011 |      |      | 2012 |      |      | 2013 |      |      |
|-------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                                     | Ema. | Giz. | Guz. | Ema. | Giz. | Guz. | Ema. | Giz. | Guz. |
| Partaideak (kop.)                   | 3    | 4    | 7    | 3    | 4    | 7    | 3    | 4    | 7    |
| Batez besteko adina (urteak)        | 42,5 |      |      | 43,5 |      |      | 43,5 |      |      |
| Batez besteko antzintasuna (urteak) | 7,8  |      |      | 8,8  |      |      | 9,3  |      |      |

Iturria: Visesa

2013ko abenduaren 31n, Visesak 59 profesional ditu guztira, eta, eurretatik, %61 emakumeak dira (%61, 2012an; eta %64, 2011n).

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

Honako hauxe da pertsonen banaketa, erakundean dituzten karguen arabera:

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

| LANGILE-TALDEAREN BANAKETA, KARGUEN ARABERA | 2011 |      |      | 2012 |      |      | 2013 |      |      |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|   | Ema. | Giz. | Guz. | Ema. | Giz. | Guz. | Ema. | Giz. | Guz. |
| KONTRATU MUGAGABEDUNAK                      |      |      | 56   |      |      | 54   |      |      | 53   |
| ▪ Zuzendariak                               | 3    | 4    | 7    | 3    | 4    | 7    | 3    | 4    | 7    |
| ▪ Goi-maila tituludunak                     | 10   | 8    | 18   | 6    | 8    | 14   | 8    | 8    | 16   |
| ▪ Teknikari ertainak                        | 2    | 7    | 9    | 2    | 7    | 9    | 2    | 7    | 9    |
| ▪ Administariak                             | 20   | 2    | 22   | 22   | 2    | 24   | 19   | 2    | 21   |

**IRAUNKORTASUN TXOSTENA | 2014ko urria**

| ALDI BATERAKO KONTRATUDUNAK |    |   | 11        |    |   | 5         |    |   | 6         |
|-----------------------------|----|---|-----------|----|---|-----------|----|---|-----------|
| ▪ Zuzendariak               | 0  | 0 | 0         | 0  | 0 | 0         | 0  | 0 | 0         |
| ▪ Goi-maila tituludunak     | 2  | 1 | 3         | 1  | 0 | 1         | 1  | 0 | 1         |
| ▪ Teknikari ertainak        | 1  | 2 | 3         | 1  | 2 | 3         | 1  | 2 | 3         |
| ▪ Administrariak            | 5  | 0 | 5         | 1  | 0 | 1         | 2  | 0 | 2         |
| <b>PERTSONAK GUZTIRA</b>    |    |   | <b>67</b> |    |   | <b>59</b> |    |   | <b>59</b> |
| ▪ Zuzendariak               | 3  | 4 | 7         | 3  | 4 | 7         | 3  | 4 | 7         |
| ▪ Goi-maila tituludunak     | 12 | 9 | 21        | 7  | 8 | 15        | 9  | 8 | 17        |
| ▪ Teknikari ertainak        | 3  | 9 | 12        | 3  | 9 | 12        | 3  | 9 | 12        |
| ▪ Administrariak            | 25 | 2 | 27        | 23 | 2 | 25        | 21 | 2 | 23        |

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

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

Visesako langileen batez besteko adina 44 urtekoa izan da 2013an; 43 urtekoa, 2012an; eta 41 urtekoa, 2011n.

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

| BANAKETA, ADINAREN ARABERA | 2011      |           |           | 2012      |           |           | 2013      |           |           |
|----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                            | Ema.      | Giz.      | Guz.      | Ema.      | Giz.      | Guz.      | Ema.      | Giz.      | Guz.      |
| 35 urtetik behera          | 7         | 3         | 10        | 4         | 1         | 5         | 3         | 0         | 3         |
| 35 - 50 urte               | 32        | 16        | 48        | 28        | 14        | 42        | 30        | 14        | 44        |
| 50 urtetik gora            | 4         | 5         | 9         | 4         | 8         | 12        | 3         | 9         | 12        |
| <b>PERTSONAK GUZTIRA</b>   | <b>43</b> | <b>24</b> | <b>67</b> | <b>36</b> | <b>23</b> | <b>59</b> | <b>36</b> | <b>23</b> | <b>59</b> |

Iturria: Visesa

Visesako langileen batez besteko antzintasuna 5 eta 10 urte artekoa da: 2011n, 7,5 urte); 2012an, 9,1 urte; eta, 2013an, 9,9 urte.

45. taula. Visesako langile-taldearen banaketa, antzintasanaren arabera.

| ANTZINTASUNA             | 2011      |           |           | 2012      |           |           | 2013      |           |           |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                          | Ema.      | Giz.      | Guz.      | Ema.      | Giz.      | Guz.      | Ema.      | Giz.      | Guz.      |
| 0 - 2 urte               | 7         | 1         | 8         | 1         | 0         | 1         | 1         | 1         | 2         |
| 2 - 5 urte               | 9         | 5         | 14        | 5         | 4         | 9         | 4         | 2         | 6         |
| 5 - 10 urte              | 15        | 14        | 29        | 13        | 14        | 27        | 13        | 13        | 26        |
| 10 - 20 urte             | 11        | 4         | 15        | 16        | 4         | 20        | 16        | 6         | 22        |
| 20 urtetik gora          | 1         | 0         | 1         | 1         | 1         | 2         | 2         | 1         | 3         |
| <b>PERTSONAK GUZTIRA</b> | <b>43</b> | <b>24</b> | <b>67</b> | <b>36</b> | <b>23</b> | <b>59</b> | <b>36</b> | <b>23</b> | <b>59</b> |

Iturria: Visesa

Langile gehienek lanaldi osoko kontratu mugagabea dute:

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

| Lanaldia          | Kontratua          | 2011 |      | 2012 |      | 2013 |      |
|-------------------|--------------------|------|------|------|------|------|------|
|                   |                    | Ema. | Giz. | Ema. | Giz. | Ema. | Giz. |
| Osoa              | Mugagabea          | 35   | 21   | 33   | 21   | 32   | 21   |
|                   | Aldi baterakoa     | 7    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    |
|                   | Gutzizko partziala | 42   | 24   | 35   | 23   | 35   | 23   |
| Mugatua           | Mugagabea          | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
|                   | Aldi baterakoa     | 1    | 0    | 1    | 0    | 1    | 0    |
|                   | Gutzizko partziala | 1    | 0    | 1    | 0    | 1    | 0    |
| PERTSONAK GUZTIRA |                    | 43   | 24   | 36   | 23   | 36   | 23   |

Iturria: Visesa

2011n eta 2012n, langile gehienek jarraitu duten arren, 2011n borondatezko bi baja egon dira; eta, 2012an, Visetatik Alokabidera joandako 4 subrogazio. 2013an, ez da bajarik egon:

47. taula. Borondatezko bajak eta subrogazioak.

| BORONDATEZKO BAJAK | 2011 |      |      | 2012 |      |      | 2013 |      |      |
|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                    | Ema. | Giz. | Guz. | Ema. | Giz. | Guz. | Ema. | Giz. | Guz. |
| 35 - 50 urte       | 2    | 0    | 2    | 4    | 0    | 4    | 0    | 0    | 0    |
| PERTSONAK GUZTIRA  | 2    | 0    | 2    | 4    | 0    | 4    | 0    | 0    | 0    |

Iturria: Visesa

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

48. taula. Batez besteko soldata.

| BATEZ BESTEKO SOLDATA      | 2011          |               | 2012          |               | 2013          |               |
|----------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                            | Ema.          | Giz.          | Ema.          | Giz.          | Ema.          | Giz.          |
| <b>KONTRATU FINKODUNAK</b> |               |               |               |               |               |               |
| ▪ Zuzendari nagusia        | -             | 78.673,72     | -             | 78.673,72     | -             | 78.673,72     |
| ▪ Zuzendariak              | 61.630,47     | 61.630,47     | 61.630,47     | 61.630,47     | 61.630,47     | 61.630,47     |
| ▪ Goi-mailako tituludunak  | 46.129-50.245 | 46.129-50.245 | 46.129-50.245 | 46.129-50.245 | 46.129-50.245 | 46.129-50.245 |
| ▪ Teknikari ertainak       | 33.925-46.129 | 33.925-46.129 | 33.925-46.129 | 33.925-46.129 | 33.925-46.129 | 33.925-46.129 |
| ▪ Administrariak           | 18.777-26.914 | 18.777-26.914 | 18.777-26.914 | 18.777-26.914 | 18.777-26.914 | 18.777-26.914 |

Iturria: Visesa

Lanbide arteko gutxieneko soldata hileko 645,30 eurokoa da edo urteko 9.034,2 eurokoa (Iturria: Enplegu eta Gizarte Segurantza Ministerioa, 2013), hau da, Visesak batez besteko ordainsaria baino txikiagoa.

#### 4.4.2. Hautaketarako eta barne-igoerarako prozesuak

Visesako pertsonak hautatu eta kontratazeko 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 eratzten 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.

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

Lan-kontratazioa egiteko orduan (lanpostu finkoa edo mugagabea betetzeko ez bada), 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.

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

2011n, 2012an eta 2013an, 5, 1 eta 4 lagunek aldi baterako barne-igoera egin zuten, hurrenez hurren. 2013an, 2 lagunentzako behin betiko barne-igoera egon zen, ordea.

49. taula. Barne-igoera.

| Barne-igoera      | 2011 |      | 2012 |      | 2013 |      |
|-------------------|------|------|------|------|------|------|
|                   | Ema. | Giz. | Ema. | Giz. | Ema. | Giz. |
| PERTSONAK GUZTIRA | 4    | 1    | 1    | 0    | 5    | 1    |

Iturria: Visesa

2011n, 6 langile berri kontratatu ziren, eta euretako 5 emakumeak izan ziren. Lanpostu guztiak lan-poltzen bidez bete ziren, bat izan ezik, deialdi irekiaren bitartez egin zen-eta. 2011n, txandaketa-indizea %8,2koa izan zen.

2012an, langile berri bat kontratatu zen (emakumea). Lanpostua lan-poltsen bidez estali zen. 2012ko txandaketa-indizea %14,1ekoa izan zen.

2013an, 3 lagun kontratatu ziren (2 emakume eta gizon bat). Lanpostuak lan-poltsen bidez bete ziren. 2013ko txandaketa-indizea %3,3koa izan zen.

50. taula. Kontratazio berriak.

| Kontratazio berriak      | 2011     |          | 2012     |          | 2013     |          |
|--------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
|                          | Ema.     | Giz.     | Ema.     | Giz.     | Ema.     | Giz.     |
| 35 urtetik behera        | 2        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        |
| 35 - 50 urte             | 3        | 0        | 1        | 0        | 2        | 1        |
| 50 urtetik gora          | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
| <b>PERTSONAK GUZTIRA</b> | <b>5</b> | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |

Iturria: Visesa

#### 4.4.3. Pertsonen prestakuntza eta garapena

Visesarentzat, bere kapital nagusiaren, giza kapitalaren, prestakuntza funtsezko eta lehenetsutako 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 kezka 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 hauekin: Estrategia - Kudeaketa Plana, urteko aurrekontua eta langileen trebetasun pertsonalak nahiz profil profesionalak.

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

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

Hona hemen urteko prestakuntza-plana egiteko faseak:

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

51. taula. Prestakuntza.

| Prestakuntza   | 2011  |      | 2012  |      | 2013  |      | Ald. (%) |
|--|-------|------|-------|------|-------|------|----------|
| Prestakuntza Planaren betearazpen-maila (%)          | %83,8 |      | %50,3 |      | %64,3 |      | 27,9     |
| Egindako ikastaroak (kop.)                           | 150   |      | 204   |      | 340   |      | 66,7     |
| Bertaratutakoak guztira (kop.)                       | 57    |      | 59    |      | 59    |      | 0,0      |
|  | Ema.  | Giz. | Ema.  | Giz. | Ema.  | Giz. |          |
|  | 35    | 22   | 36    | 23   | 36    | 23   |          |
| Bertaratutakoak, langile guztiak kontuan hartuta (%) | %89,1 |      | %96,1 |      | %100  |      | 4,1      |
| Orduak / pertsona (kop.) (on line pres. gabe)        | 23,1  |      | 24,4  |      | 44,6  |      | 82,8     |
| Orduak / pertsona (kop.) (on line pres.)             | -     |      | 48,4  |      | 61,0  |      | 26,0     |
| Prestakuntzako inbertsioa (€/pertsona)               | 406,9 |      | 731,3 |      | 726,7 |      | -0,6     |

Orduei eta pertsonari buruz emandako informazioan, ez da hizkuntzetako prestakuntza kontuan hartu. Iturria: Visesa

**IRAUNKORTASUN TXOSTENA | 2014ko urria**

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

52. taula. Prestakuntzaren banaketa, kategorien arabera.

| Prestakuntzaren banaketa    | 2012               |             | 2013               |             |
|-----------------------------|--------------------|-------------|--------------------|-------------|
|                             | % €                | % pertsonak | % €                | % pertsonak |
| Zuzendariak                 | %6,1               | %12         | %9,3               | %12         |
| Tituludunak eta teknikariak | %72,3              | %45         | %58,2              | %49         |
| Administrariak              | %21,6              | %43         | %35,5              | %39         |
| <b>GUZTIRA</b>              | %100<br>(59 lagun) |             | %100<br>(59 lagun) |             |

Iturria: Visesa

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

N. taula. 2013ko prestakuntza-ikastaroak.

| Funtsezko trebetasuna/orokorrak  | Bertaratuak |     | Orduak/pertsona |
|--|-------------|-----|-----------------|
|  | Ema         | Giz |                 |
| Barruko prestakuntza: Visesako etxebizitzaren esleipena. Prozedura eta ezarpena                                      | 10          | 2   | 2 h             |
| Barruko prestakuntza: Erostea aukera eskaintzen duen alokairua. Prozedura, arautegiaren egituraketa ezarpena         | 10          | 3   | 3 h             |
| Barruko prestakuntza: Gure orria ezagutu   | 4           | 10  | 2 h             |
| Barruko prestakuntza: 3.000 euroko kontratu-sistema berriaren azalpena   | 5           | 6   | 1,5 h           |
| Barruko prestakuntza: ingeniari, profesional eta teknikarientzako finantzak  | 1           | 1   | 3 h             |
| Barruko prestakuntza: Zerbitzu energetikoak  | 8           | 4   | 2 h             |
| Barruko prestakuntza: Iraunkortasuna, hirigintza, zaharberrikuntza eta eraikuntza                                    | 2           | 6   | 6 h             |
| Kontratazio espedienteen kudeatzaile berrirako hastapena   | 3           | 1   | 8 h             |
| Etxebizitza-eskatzaileen erregistroari eta esleipen-prozedurei buruzko informazio-jardunaldia                        | 7           | 2   | 3 h             |
| Kalitatearen kontrolaren kudeaketari eta eraikuntzako produktuen araudi europarraren ezarpenari buruzko jardunaldia  | 1           | 1   | 5 h             |
| Hiriko Zaharberrikuntza, Biziberrikuntza eta Berriztapenari buruzko 8/2013 Legearen gaineko jardunaldia              | 3           | 1   | 18 h            |
| Eraikinen azterketa teknikoak ezartzeko arautegiari eta metodologiari buruzko jardunaldia                            | 2           | 5   | 16 h            |
| Legeria konkurtsala  | 8           | 10  | 8 h             |
| Higiezin sektoreko zerga-aldaketak   | 1           | 1   | 8 h             |
| 2013ko EFQM Eredu Berria   | 2           | 1   | 2 h             |
| Kontratazio publikorako tresnak produktu lehiakorra lortzeko (Aste Europarra)  | 8           | 3   | 2 h             |
| Nazioarteko ezarpen, berrikuntza eta finantziarioari buruzko jardunaldia: gaur egungo egoerari aurre egiteko tresnak | 0           | 3   | 3 h             |
| XXI. mendeko hiri-zaharberrikuntzako erronkei buruzko jardunaldia  | 0           | 2   | 16 h            |
| Aktibo higiezin balioespena  | 0           | 2   | 8 h             |



| Zeharkako trebetasunak                                | Bertaratuak |     | Orduak/pertsona |
|---|-------------|-----|-----------------|
|   | Ema         | Giz |                 |
| Berezi bilerak (laguntzaileak eta arduradunak)        | 20          | 11  | 4 h             |
| Komunikazio eraginkorra                               | 7           | 3   | 10 h            |
| Komunikazio idatzia                                   | 5           | 0   | 8 h             |
| Gaurko liderrentzako ekintza-tresnak                  | 3           | 4   | 9,5 h           |
| Oso pertsona eraginkorren 7 ohitura                   | 0           | 1   | 14 h            |
| Zuzendari laguntzailearen trebetasunak eta gaitasunak | 1           | 0   | 8 h             |
| Gatazken kudeaketa                                    | 1           | 0   | 4 h             |
| Hizkuntza, ekintzailtza eta lidergoa                  | 1           | 0   | 3 h             |
| Lidergoa, ahotsa eta gorputz-adierazpena              | 0           | 1   | 4 h             |

| Tebetasan bereziak                                  | Bertaratuak |     | Orduak/pertsona |
|---|-------------|-----|-----------------|
|   | Ema         | Giz |                 |
| Barruko prestakuntza: Pixel                         | 3           | 0   | 2 h             |
| Barruko prestakuntza: Sharepoint                    | 3           | 0   | 2 h             |
| Erp navision  | 4           | 2   | 3 h             |
| Diruzaintzaren kudeaketa eta kontrola Excelen bidez | 1           | 1   | 60 h            |
| Ofimatika: Access 2007                              | 0           | 1   | 20 h            |
| Ofimatika: Excel aurreratua                         | 10          | 4   | 41 h            |
| Ofimatika: Outlook aurreratua                       | 6           | 0   | 6 h             |
| Ofimatika: Power Point aurreratua                   | 2           | 0   | 8 h             |
| Sharepoint designer 2010                            | 1           | 3   | 20 h            |

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:

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

53. taula. Maileguak.

| Emandako maileguak - € | 2011      | 2012      | 2013   | Ald. (%) |
|------------------------|-----------|-----------|--------|----------|
| Emitza                 | 14.626,78 | 19.037,16 | 24.000 | 26,1     |

Iturria: Visesa

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

54. taula. Bizi eta istripu aseguruak.

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

Iturria: Visesa

- Aurreikusitako beste era bateko arreta sozialak eta ezohiko egoerak finantzatzeko fondo soziala. Sindikatuekin negoziatu ondoren, Administrazio Kontseiluek erabakiko du fondo sozial hori zenbatekoa den (66. artikulua)

55. taula. Fondo soziala.

| Fondo soziala - € | 2011  | 2012  | 2013  | Ald. (%) |
|-------------------|-------|-------|-------|----------|
| Zuzkidura guztira | 6.000 | 6.000 | 6.000 | 0,0      |

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 finantziarioa %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)

56. taula. Euskarako prestakuntza.

| Euskara   | 2011   |      | 2012   |      | 2013   |      | Ald. (%) |
|---|--------|------|--------|------|--------|------|----------|
| Bertaratutakoak guztira (kop.)                      | 19     |      | 15     |      | 14     |      | -6,7     |
|   | Ema.   | Giz. | Ema.   | Giz. | Ema.   | Giz. |          |
|   | 15     | 4    | 10     | 5    | 8      | 6    |          |
| Langile guztiak kontuan hartuta bertaratutakoak (%) | %28,30 |      | %25,40 |      | %23,70 |      | -6,7     |
| Prestakuntza-orduak guztira (h)                     | 1.726  |      | 1.498  |      | 2.016  |      | 34,6     |
| Laguneko orduen batezbestekoa (h)                   | 90,8   |      | 99,8   |      | 144    |      | 44,3     |

Iturria: Visesa

57. taula. Beste hizkuntza batzuetako prestakuntza.

| Beste hizkuntza batzuk                              | 2011 |      | 2012   |      | 2013   |      | Ald. (%) |
|---|------|------|--------|------|--------|------|----------|
| Bertaratutakoak guztira (kop.)                      | 3    |      | 7      |      | 7      |      | 0,0      |
|   | Ema. | Giz. | Ema.   | Giz. | Ema.   | Giz. |          |
|   | 2    | 1    | 4      | 3    | 4      | 3    |          |
| Langile guztiak kontuan hartuta bertaratutakoak (%) | %6   |      | %11,80 |      | %11,80 |      | 0,0      |
| Prestakuntza-orduak guztira (h)                     | 270  |      | 420    |      | 264    |      | -37,1    |
| Laguneko orduen batezbestekoa (h)                   | 90   |      | 60     |      | 37,7   |      | -37,2    |

Iturria: Visesa

Sozietateko zuzendaritzaren eta antolakuntzaren esparruan dauden bitartean, Visesak 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 erretiratzeagatik 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:

58. taula. Onura sozialak.

| ONURA SOZIALAK   | Aukera zeukatenak |     | Benetan egin dutenak |     | Aukera zeukatenak |     | Benetan egin dutenak |     | Aukera zeukatenak |     | Benetan egin dutenak |     |
|--|-------------------|-----|----------------------|-----|-------------------|-----|----------------------|-----|-------------------|-----|----------------------|-----|
|  | 2011              |     |                      |     | 2012              |     |                      |     | 2013              |     |                      |     |
|  | Emak              | Giz | Emak                 | Giz | Emak              | Giz | Emak                 | Giz | Emak              | Giz | Emak                 | Giz |
| <b>Uztarketarako neurriak</b>                                    |                   |     |                      |     |                   |     |                      |     |                   |     |                      |     |
| Aitatasun-baimena  | 0                 | 24  | 0                    | 1   | 0                 | 23  | 0                    | 1   | 0                 | 23  | 0                    | 2   |
| Amatasun-baimena (6. astetik aurrera)                            | 43                | 24  | 5                    | 0   | 36                | 23  | 0                    | 0   | 36                | 23  | 2                    | 0   |
| Edoskitzeko baimena  | 43                | 24  | 5                    | 0   | 36                | 23  | 0                    | 0   | 36                | 23  | 2                    | 0   |
| Legezko zaintzagatiko lanaldi-murrizketa (12 urtetik beherakoak) | 43                | 24  | 7                    | 1   | 36                | 23  | 7                    | 0   | 36                | 23  | 1                    | 0   |
| Adingabeak zaintzeko eszedentzia                                 | 43                | 24  | 2                    | 0   | 36                | 23  | 0                    | 0   | 36                | 23  | 4                    | 0   |
| Mendeko senideak zaintzeko eszedentzia                           | 43                | 24  | 0                    | 0   | 36                | 23  | 0                    | 0   | 36                | 23  | 0                    | 0   |
| <b>Uztarketa sustatzeko zerbitzuak</b>                           |                   |     |                      |     |                   |     |                      |     |                   |     |                      |     |
| Hurtzaindegia  | 0                 | 0   | 0                    | 0   | 0                 | 0   | 0                    | 0   | 0                 | 0   | 0                    | 0   |
| Jantokia   | 43                | 24  | 27                   | 16  | 36                | 23  | 27                   | 16  | 36                | 23  | 28                   | 15  |
| Garraio kolektiboa: doako bidaia-txartel familiarra              | 0                 | 0   | 0                    | 0   | 0                 | 0   | 0                    | 0   | 0                 | 0   | 0                    | 0   |
| <b>Ordutegia malgua eta lan-eremua</b>                           |                   |     |                      |     |                   |     |                      |     |                   |     |                      |     |
| Sartzeko eta irteteko malgutasuna                                | 43                | 24  | 43                   | 24  | 36                | 23  | 36                   | 23  | 36                | 23  | 36                   | 23  |
| Negoziatutako ordutegi malgua                                    | 43                | 24  | 0                    | 0   | 36                | 23  | 2                    | 0   | 36                | 23  | 3                    | 4   |
| Arrazoi pertsonalengatiko lanaldi-murrizketa                     | 43                | 24  | 0                    | 0   | 36                | 23  | 0                    | 0   | 36                | 23  | 0                    | 0   |
| Arrazoi pertsonalengatiko ordainpeko eszedentzia                 | 43                | 24  | 0                    | 0   | 36                | 23  | 0                    | 0   | 36                | 23  | 0                    | 0   |
| Arrazoi pertsonalengatiko eszedentzia ordaingabea                | 43                | 24  | 0                    | 0   | 36                | 23  | 0                    | 0   | 36                | 23  | 0                    | 0   |
| Telelana   | 0                 | 0   | 0                    | 0   | 0                 | 0   | 0                    | 0   | 0                 | 0   | 0                    | 0   |
| Bizilekutik hurbil   | 43                | 24  | 0                    | 0   | 36                | 23  | 0                    | 0   | 36                | 23  | 5                    | 2   |

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 Arduraturako Plana kontuan hartuta, zenbait ekimenaren garapenean aurrera egitea erabaki dugu, enpresan bertan emakumeen eta gizonen berdintasuna sustatzeko.

Erreferentzia nagusia Visesak 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.

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

Visesaren helburu estrategikoa da bere jardueran genero-ikuspegia ezartzeko ahaleginean aurrera egiten jarraitzea, eta, horretarako, funtsezkoa da Visesak **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 proposatuko dira. Horrez gain, helburu bakoitza lortzeko beharrezkoak diren 28 ekintzak ere azaltzen dira bertan, baita abian jartzeko aurreikusitako epea edo kronograma ere.

Ñ taula. Visesak Berdintasunerako Planaren ardatzak eta helburuak.

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>1. ardatza</b> | <b>Berdintasunaren aldeko konpromisoa</b>  |
|                   | 1.1 Generoaren inguruko kontzientzia sustatzea<br>1.2 Balioen aldaketa bultzatzea eta, horretarako, pertsonen euren sexuaren arabera esleitutako estereotipoak edo zereginak desagerraraztea<br>1.3 Visesak jardueran eta prozesuetan genero-ikuspegia kontuan hartzea   |
| <b>2. ardatza</b> | <b>Berdintasun-irizpideak kontuan hartzen dituen pertsonen kudeaketa</b>   |
|                   | 2.1 Hautaketarako prozesuetan, tratu eta aukera berdintasuna bermatzea<br>2.2 Generoko soldata-arraila murriztea, hau da, emakumeen zein gizonen urteko batez besteko soldata gordin moduan adieraztea<br>2.3 Emakumeak eta gizonak erantzukizun handiago edo txikiagoko lanpostuetan banatzeagatiko arrail profesionala murriztea<br>2.4 Prestakuntzarako planetan genero-ikuspegia kontuan hartzea<br>2.5 Lan-baldintzetan emakumeen eta gizonen tratu-berdintasuna bermatzeko neurriak suspertzea |
| <b>3. ardatza</b> | <b>Baterako erantzukizunaren bidezko uztarketa</b>   |
|                   | 3.1 Uztarketa-neurriak aurreikusi eta langileen premietara egokitzea<br>3.2 Baterako erantzukizuna bultzatu, uztarketarako neurri guztien oinarria da-eta<br>3.3 Uztarketa-neurriei heltzen dieten gizonen % handiagotu  |
| <b>4. ardatza</b> | <b>Genero-ikuspegia kontuan hartzen duen laneko osasuna</b>  |
|                   | 4.1 Osasuna Zaintzeko Sistemari genero-ikuspegia kontuan hartzea<br>4.2 Eraso sexuala edo sexuagatiko erasoaren prebenitzea<br>4.3 Emakumeen zein gizonen berdintasunen eta aniztasun afektibo-sexualaren arloko ezagutzen garapena bultzatzea<br>4.4 Proiektuak diruz laguntzea, emakumeen gaixotasunak dituztenen edo pertsona zaurgarrien zainketa fisikoa edo arreta hobetzeko   |
| <b>5. ardatza</b> | <b>Genero-ikuspegia kontuan hartuta komunikatzea</b>   |
|                   | 5.1 Kanpoko zein barruko komunikazioan irudi eta eduki sexistarik ez erabiltzea<br>5.2 Eraso sexual eta sexista prebenitzea  |

2013an, Berdintasun Batzordea eratu da. Gaur egun, 6 lagunek osatzen dute, eta euretako 5 emakumeak dira. Batzorde horrek Berdintasunerako Plana eta horren ondorioz sortutako ekintzak zehaztu, garatu, zaindu, bultzatu eta bete egiten direla bermatzen du.

Visesan berdintasunaren barne-betearazpena egokia izan dadin, erakundeko zenbait langilek arlo horretako zenbait ikastaro egin dituzte.

59.a. taula. Berdintasuneko prestakuntzari buruzko datuak.

| Berdintasuneko prestakuntza    | 2012 |      | 2013 |      | Ald. (%) |
|--------------------------------|------|------|------|------|----------|
| Egindako ikastaroak (kop.)     | 1    |      | 3    |      | 200,0    |
| Orduak guztira (h)             | 360  |      | 206  |      | -42,8    |
| Bertaratutakoak guztira (kop.) | 1    |      | 20   |      | 1.900,0  |
|                                | Ema. | Giz. | Ema. | Giz. |          |
|                                | 1    | 0    | 17   | 3    |          |

Iturria: Visesa

59.b. taula. 2013ko berdintasuneko prestakuntza.

| Ikastaroaren izena                                 | Bertaratuak |     | Orduak/pertsona |
|--|-------------|-----|-----------------|
|  | Ema         | Giz |                 |
| Ikastaroa: Berdintasun Batzordea                   | 7           | 0   | 5 h             |
| Komunikazioa: Idazkera eta hizkuntza ez-sexista    | 7           | 3   | 15 h            |
| Berdintasuna, osasun psikosoziala eta bikaintasuna | 3           | 0   | 7 h             |

Iturria: Visesa

#### 4.4.5. Laneko segurtasuna eta osasuna

##### 4.4.5.1. Laneko barruko arriskuen prebentzioko emaitzak (gure bulegoak)

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

Visesako Segurtasun eta Osasun Lantaldea modu paritarioan eratu zen 2012an, eta honako hauexek osatzen dute: ordezkari sozialerako 2 kide, enpresako zuzendaritzarako 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 ekintzak: prebentziarako urteko edo urte anitzeko plana, arriskuen ebaluazioa, prebentzio-jarduera, larrialdietarako planak, aldian aldiko kontrolak eta ebaluazioak...

**IRAUNKORTASUN TXOSTENA | 2014ko urria**

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

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

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

| LAPeko prestakuntza            | 2011 |      | 2012 |      | 2013 |      | Ald. (%) |
|--------------------------------|------|------|------|------|------|------|----------|
| Egindako ikastaroak (kop.)     | 2    |      | 3    |      | 6    |      | 100      |
| Orduak guztira (h)             | 20   |      | 265  |      | 241  |      | -9,1     |
| Bertaratutakoak guztira (kop.) | 5    |      | 3    |      | 23   |      | 667      |
|                                | Ema. | Giz. | Ema. | Giz. | Ema. | Giz. |          |
|                                | 1    | 4    | 1    | 2    | 12   | 11   |          |

Iturria: Visesa

60.b. taula. 2013ko laneko arriskuen prebentzioko prestakuntza.

| Ikastaroaren izena  | Bertaratuak |     | Orduak/pertsona |
|---|-------------|-----|-----------------|
|   | Ema         | Giz |                 |
| Laneko arriskuen prebentzioa  | 5           | 1   | 8 h             |
| Laneko arriskuen prebentzioko prestakuntza-ikastaroa                  | 0           | 1   | 13 h            |
| Akustikako ikastaroa: eskakizunak eta obrako kontrola                 | 0           | 1   | 12 h            |
| Zarataren neurketei buruzko arautegia eta interpretazioa              | 0           | 4   | 12 h            |
| Estresaren kontrola eta lasaitzeko teknikak                           | 6           | 3   | 12 h            |
| Eraikuntzaren sektoreko laneko bide-segurtasunari buruzko jardunaldia | 1           | 0   | 4 h             |
| II. Euskal Security Conference  | 0           | 1   | 8 h             |

Iturria: Visesa

61. taula. Lan-orduak eta absentismoa.

| Lan-azterketa                           | 2011    | 2012    | 2013    | Ald. (%) |
|---|---------|---------|---------|----------|
| Langile-taldea batez beste (kop.)       | 63,98   | 61,36   | 58,72   | -4,3     |
| Lan-orduak guztira (h)                  | 1.819   | 1.796,5 | 1.812,5 | 0,9      |
| Urtean lan egindako orduak (h)          | 1.547   | 1.569,5 | 1.584,5 | 1,0      |
| Lan egindako orduak guztira (h)         | 103.649 | 92.601  | 93.486  | 1,0      |
| Absentismo (1+2) (%)                    | 5,60    | 5,47    | 6,4     | 17,0     |
| ▪ Abs.1 (lizentziak eta bajak...) (%)   | %2,9    | %3,9    | %4,83   | 23,8     |
| ▪ Abs. 2 (amatasun/aitatasun bajak) (%) | %2,7    | %1,6    | %1,57   | -1,9     |

Iturria: Visesako EFQM adierazleak

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

| Ezbeharren azterketa            | 2011 |      | 2012  |      | 2013 |      | Ald. (%) |
|---------------------------------|------|------|-------|------|------|------|----------|
| Bajadun lan-istripuak (kop.)    | 0    |      | 1     |      | 0    |      | -100,0   |
| Baja-egunak (LI) (egunak)       | 0    |      | 13    |      | 0    |      | -100,0   |
| Gaixotasun profesionalak (kop.) | 0    |      | 0     |      | 0    |      | 0,0      |
| Baja-egunak (GP) (egunak)       | 0    |      | 0     |      | 0    |      | 0,0      |
| Bajarik gabeko LI edo GP (kop.) | 0    |      | 0     |      | 0    |      | 0,0      |
|                                 | vis. | jar. | vis.  | jar. | vis. | jar. | Ald. (%) |
| Eraginaren indizea              | 0    | 79,1 | 16,8  | 64,2 | 0    | 64,2 | -100,0   |
| Maiztasunaren indizea           | 0    | 45,4 | 40,13 | 37,5 | 0    | 37,5 | -100,0   |
| Larritasunaren indizea          | 0    | 1,35 | 0,52  | 1,14 | 0    | 1,14 | -100,0   |

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 inplikatzeko ditugu, sustapen guztietan ezbeharrak 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 azpikontra-ten 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 lekualdaketa berri ematea, lantokiko hitzarmeneko soldaten taulak ezartzea, Hitzarmen Kolektiboaren araberrako 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.

2013an, jarduketa-lerro berria zehaztu da, eta, horretarako 2014an hasitako sustapenetan ezarriko den prozedura diseinatu da:

- Berankortasunaren aurkako borrokari buruzko arautegia betetzen dela bermatzea (segurtasunerako baliabideak ez murriztea, langileei ordaintzea, gizarte-aseguruak ordaintzea...).

Tabla 63. Corrección de situaciones irregulares detectadas

| Año  | Nº situaciones detectadas de trabajadores extracomunitarios irregulares | % de situaciones detectadas de trabajadores extracomunitarios irregulares que se han corregido |
|------|---|--|
| 2005 | 81  | 100  |
| 2006 | 37  | 100  |
| 2007 | 7   | 100  |
| 2008 | 4   | 100  |
| 2009 | 1   | 100  |
| 2010 | 4   | 100  |
| 2011 | 2   | 100  |
| 2012 | 4   | 100  |
| 2013 | 0   | .  |

Fuente: visesa

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

■ **Eragile sozial eta instituzioekiko hitzarmenak eta erabakiak:**

- Etxebizitza Sailak, Visesak eta CCOO zein UGT sindikatuak eraikuntzaren sektorean sinatutako lankidetzak-hitzarmena, sailak eta Visesak zuzenean sustatutako eraikuntza-obretako lan-baldintza egokietarako irizpideak eta jarduketak zehaztu ahal izateko.

Hitzarmenak hobekuntzen ezarpena bultzatzen du Visesak edo Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak sustatutako eraikuntza-obretako laneko segurtasun eta osasun baldintzetan, eta Jarraipen Batzordea sortzen du, hitzarmen horiek bete eta betearazi egiten direla bermatzeko.

- Eraikuntzaren Laneko Fundazioarekin lan egitea.

■ **Segurtasuna eta Osasuna Koordinatzeko Esparru Hitzarmena:**

Kontratazio-erriaren 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 proiektu-gilearekin 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 kontratazio-erriaren zehaztu eta garatu beharreko gutxieneko betebeharrak (etxebizitzaren kopuruaren eta obrako fasearen arabera asteko gutxieneko bisitaldien kopurua, koordinazio-erriaren hileko bilera gutxienez, jabetzari aurkeztu beharreko txostenak, berrikusi beharreko prebentzio-egintzak...).

■ **Obra betearazteko baldintzen erriak:**

Obra betearazteko kontratazio-erriaren, Visetatik honako hauxe egiteko aukera ematen duten zenbait artikuluko txertatzea:

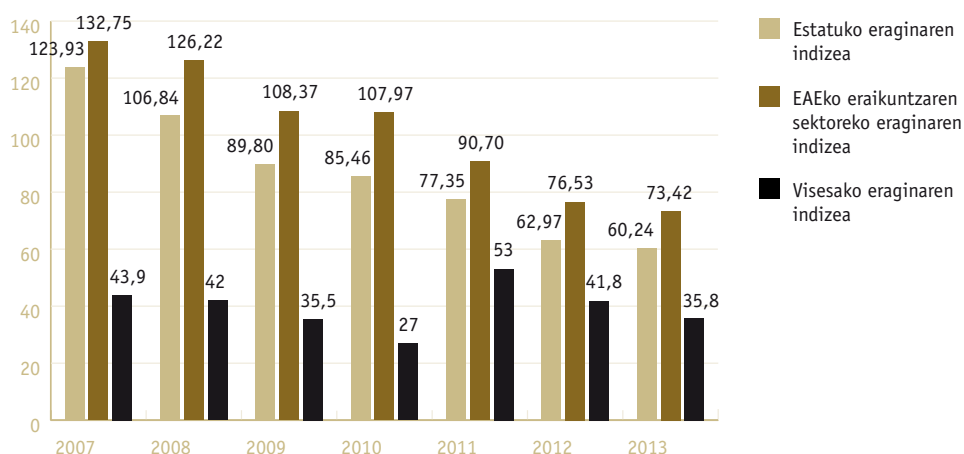
- Arautegia edo jarraibideak ez betetzeagatik zehapenak.
- Enpresa azpikontratatistek betoia jartzeko eskubidea.

Visesa sustatutako obretako segurtasun eta osasun arloko liderra denez, eraikuntzaren sektoreko ezbeharrak murriztu ditu. Lidergo hori ezartzeko, eragileen kontratazioa, prebentziorako betebeharrak egoteko gaitasuna eta euren arteko elkarreraginerako mekanismoak zehazteko ahalmen zentralizatzen dira, baita laneko arris- kuen prebentzioko trebetasun bereziak eskatzeko gaitasuna ere.



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

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



Datu nazionalen iturria: 2012ko Lan eta Immigrazio Ministerioko Estatistiken Urtekaria.  
 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, 2013. urtean, istripu gutxien eduki ditugu Visesak eraikuntza-obrak garatzeko orduan.

64. taula. Visesako obretako istripuen tipologia eta kopurua.

| Visesako obretako segurtasuna - Kop. | 2011 | 2012 | 2013 | Ald. (%) |
|--------------------------------------|------|------|------|----------|
| Istripu hilgarriak                   | 0    | 0    | 0    | 0,0      |
| Istripu larriak                      | 2    | 1    | 0    | -100,0   |
| Istripu arinak                       | 27   | 15   | 10   | -33,3    |

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  |
| • Lan-jardunaldiak eta infobilerak  |
| • ERP (datu-base integrala)   |
| • Intranet korporatiboa   |
| • Proiektukako kudeaketa  |
| Goranzko komunikazio-sistemak   |
| • Hobetzeko iradokizunak  |
| • Gorabeherak, kexak eta beste batzuk   |
| • Pertsonen bi urtean behin egindako inkesta  |
| • Beste inkesta batzuk eta unean uneko txostenak  |

| Beheranzko komunikazio-sistemak   |
|---|
| • Barruko zirkularrak eta oharrak   |
| • Aginte-taula, adierazleak eta autoebaluazioak   |
| • Etxebizitzako Plan Gidaria, Plan Estrategikoa, Urteko Kudeaketa Plana eta jarraipenak |
| • Urteko Kudeaketari buruzko Txostena   |
| • Iragarki-taula  |

Iturria: Visesa

Horrez gain, informatu beharreko taldearen eta informazio-motaren arabera 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

Bi urtean behin, lan-giroari buruzko inkestak egiten dira, langileak euren lan-jardunaren inguruan duten gogobetetasun-maila zein den jakiteko. Bertako partaidetza, gainera, nahikoa handia izaten da.

65. taula. Lan-giroari buruzko inkestetako partaidetza.

| Langileentzako inkestetako partaidetza -% | 2008  | 2010  | 2012  | Ald. (%) |
|---|-------|-------|-------|----------|
| Emitza                                    | 83,00 | 93,00 | 81,67 | -12,2    |

Iturria: Visesako EFQM adierazleak

Hona hemen inkesta horietako emaitza, zenbait faktoreren arabera sailkatuta:

66. taula. Lan-giroari buruzko inkestetako emaitzak.

| Pertsonen gogobetetasunari buruzko inkestetako emaitza orokorrak | 2008 | 2010 | 2012 | Ald. (%) |
|--|------|------|------|----------|
| Inkestaren balioespena (inkestagileena) (E 0:10)                 | 6,71 | 6,71 | 6,55 | -2,4     |
| Gogobetetasun orokorra (galdera zuzena) (E 1:5)                  | 3,47 | 3,81 | 3,13 | -17,8    |

| Pertsonen gogobetetasunari buruzko inkestako emaitzak, zenbait faktoreren arabera - E 1:5 | 2008 | 2010 | 2012 | Ald. (%) |
|---|------|------|------|----------|
| GIO - Gogobetetasunaren indize orokorra (faktore guztien batezbesteko haztatua)           | 3,47 | 3,56 | 3,37 | -5,3     |
| 1. Lan-baldintzak   | 3,65 | 4,09 | 3,75 | -8,3     |
| 2. Ordainsaria/Konpentsazioa  | 2,91 | 3,34 | 2,96 | -11,4    |
| 3. Garapen profesionala eta aitortpena  | 3,46 | 3,58 | 3,35 | -6,4     |
| 3.a. Prestakuntza   | 3,79 | 3,90 | 3,61 | -7,4     |
| 3.b. Pertsonaren eta lanpostuaren arteko egokitzapena                                     | 3,72 | 3,86 | 3,54 | -8,3     |
| 3.c. Aitortpena   | 3,25 | 3,36 | 2,85 | -15,2    |
| 3.d. Sustapen eta hazkuntza profesionala  | 3,30 | 3,32 | 3,18 | -4,2     |
| 3.e. Helburuen ezarpena eta jardunaren ebaluazioa   | 3,60 | 3,71 | 3,43 | -7,5     |
| 4. Lanaren antolakuntza eta banaketa  | 3,31 | 3,54 | 3,34 | -5,6     |
| 5. Informazioa eta komunikazioa   | 3,26 | 3,21 | 3,11 | -3,1     |
| 6. Barruko arloekiko harremana  | 3,54 | 3,61 | 3,58 | -0,8     |
| 7. Partaidetza  | 3,71 | 3,62 | 3,26 | -9,9     |
| 8. Lan-giroa  | 3,64 | 3,83 | 3,37 | -12,0    |
| 9. Zuzendaritzaren estiloa  | 3,75 | 3,86 | 3,60 | -6,7     |
| 10. Erakundearen estrategiak, helburuak eta etorkizuna                                    | 3,30 | 3,66 | 2,64 | -27,9    |
| 11. Visesako integrazioa  | 3,89 | 4,08 | 3,68 | -9,8     |
| 12. Aldaketaren kudeaketa   | 3,62 | 3,55 | 3,09 | -13,0    |
| 13. Ingurumenaren kudeaketa   | 3,41 | 3,34 | 3,55 | 6,3      |
| 14. Gizartearen gaineko eragina   | 3,67 | 3,69 | 3,69 | 0,0      |
| 15. Visesan aldarrikatutako balioekiko gogobetetasuna                                     | 3,84 | 3,65 | 3,43 | -6,0     |

Iturria: Visesako pertsonen egindako inkesta

Batetik, inkestaren aurretik eta ondoren komunikazio-plana egiteko konpromisoa hartu dugu, partaidetza eta zabalkundea ahalik eta handienak izan daitezen. Horretarako, ekintzen egutegia zehaztu da:

- **2012ko urria:** 1. albiste Intraneten, inkesta abian jartzean. Bertan, azalpenerako bileren deialdiak eta inkestaren kopia agertzen dira. 2. albiste oroigarria.

Honako honexen berri emateko bilera: inkestaren helburuak, aldaketak, datuak Intranet bidez biltzeko sistema berria, isilekotasuna bermatzeko irizpideak eta informazioa biltzeko egunak.

- **2012ko azaroa:** 1. albiste erantzunen ehunekoaren datuei buruz, azken deia eta inkestetarako epearen luzapena.

- **2012ko abendua:** EFQM ebaluazioari begira, Prozesu eta Sistemen Arloari emandako lehen datuak.
- **2013ko martxoa:** txosten osoa Zuzendaritza Lantaldeari ematea eta aurkeztea.
- **2013ko martxoa-apirila:** planaren aurkezpena Zuzendaritza Lantaldean, datuen aurkezpena eta Visesako Enpresa Batzordearentzako zein langileentzako plana.
- **2014ko martxoa-apirila:** ekintzetako emaitzaren berri ematea Zuzendaritza Lantaldeari eta Visesako langile guztiei.

Inkesta horien azterketako emaitza moduan, Hobetzeko Ekintza Plana zehaztu eta onartu egin da, eta Visesako langile guztiei eman zaie horren berri.

2 maila ezarri dira planean bertan:

### 1. Ekintza orokorrak: talde guztientzat

- Zuzendaritza bakoitzarekin azterketa xeheagoa egitea, arlokako plan zehatzak sortzeko.
- Beste sozietate publiko eta pribatu batzuetako eta administrazioko ordainsariak erkatzeko azterketa egitea (berdintasuna // kanpoko erkapena).
- Proiektuko arduradunaren zeregina berrikustea.
- Alokabide / Orubiderekiko harremanak: behar besteko kanalak eta mekanismoak zehaztea, harremana arina eta komunikazioa eraginkorra izan dadin.
- Aldaketaren kudeaketari buruzko saioa egitea (beldurrak, mugak).
- Ondo egindako lana aitortzeko formulak lantzea.
- Komunikaziorako politika berrikustea, estrategiaren zabalkunderako partaidetzazko kanalak ezartzeko eta indartzeko, hobekuntza-proposamenen kudeaketaren hobekuntzarako mekanismoak abian jartzeko eta bileren eraginkortasuna berrikustea.
- Informazioa kudeatzeko sistemak berrikustea.
- Segurtasun eta Osasun Lantaldearekin "narriadura emozionalari" buruzko datuak aztertzea.

2. Ekintza zehatzak: talde zehatzentzat: Prozesu eta Sistemen Arloa, Arlo Teknikoa, Arlo Juridikoa, Arlo Ekonomiko Finantzariora, Pertsonen Arloa eta Bezeroen Arretarako Arloa.

## 4.5. Enpresa laguntzaile eta aliatuak

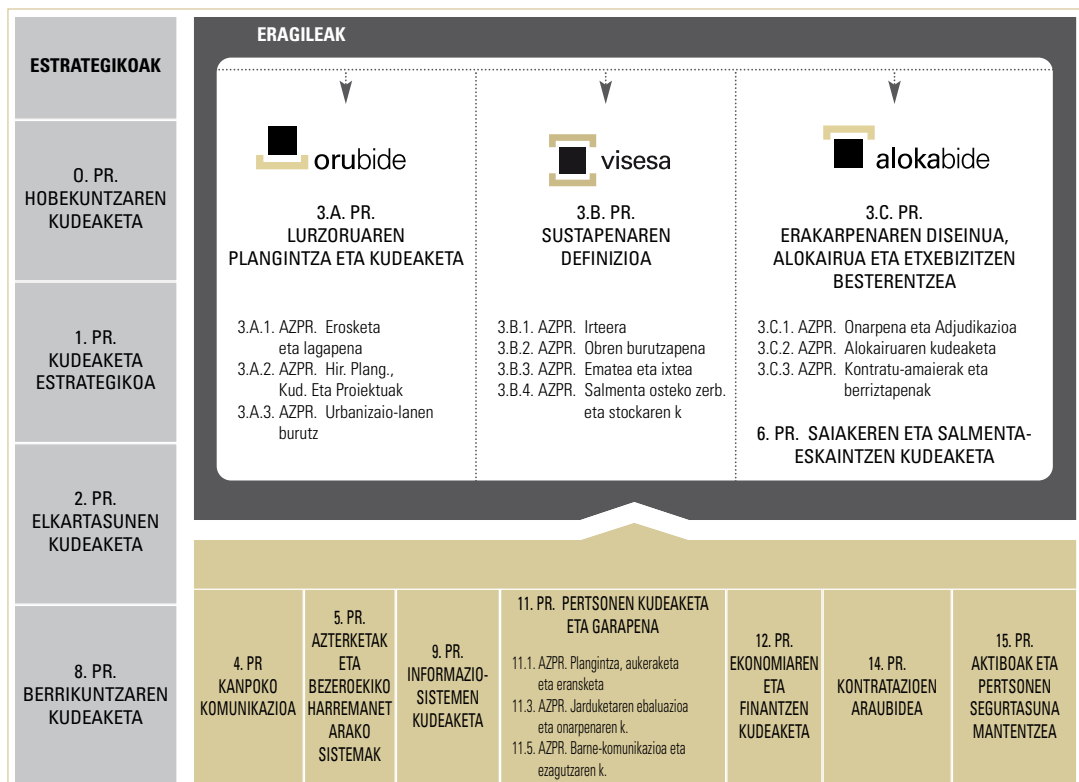
### 4.5.1. Sozietate lerrokatuak

Visesak modu lerrokatuan lan egiten du Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailera ere atxikita dauden Orubide eta Alokabide sozietateekin.

Orubide Euskadiko Autonomia Erkidegoko bizitegi-lurzoruaren operadore nagusia da, eta eragile publiko zein pribatuei baldintza onetan eta zentzuzko kostuan hornitzen die, lurzoruaren aurretiatzko erosketaren bidez edo lurzoruaren jabeen konturako urbanizazio-jardueraren kudeaketa hutsaren bitartez.

Alokabidek alokairurako etxebizitzak sustatzen ditu, baina, batez ere, etxebizitza sozialak. Horrela, txandaketa suspertzen du sustapen publikoko etxebizitzaren parkean, eta ahalik eta jende gehienaren esku jartzen ditu haien bizi-zikloan zehar. Alokabideren jabetzapeko etxebizitza gehienak Visesak berak sustatu ditu. Bere parkea ez ezik, Alokabidek Eusko Jaurlaritzako, udaletako eta jabe partikularren jabetzako etxebizitzak ere kudeatzen ditu alokairupean. Partikularren etxebizitzak Etxebizitza Hutsen Programaren (Bizigune) eta Bitartekaritza Programaren bidez (ASAP) kudeatzen ditu.

Horrela, bada, hiru sozietateek batera lan egiten dute, eta funtsezko sinergiak sortzen dituen balio-katea eratzen dute, EAEko herritarren esku ahalik eta etxebizitza gehien jarri ahal izateko.





#### 4.5.2. Laguntzaileak eta aliatuak

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

P taula. Elkarte eta enpresa laguntzaileak.

| Urtea | Aliatua / laguntzailea | Aliantza / Lankidetzta   | Eragina                                | Interes-talde onuraduna                                      |
|-------|------------------------|--|--|--|
| 2003  | EUSKALIT               | Kalitaterako Euskal Fundazioarekiko lankidetzta. Gero, zabaldu egin zen:<br>2003-2013 EFQM Ebaluatzaileen Taldea (EFQM txostenak ebaluatzeko).<br>2004-2013 5S Taldea (5S metodologiaren ezarpena zabaltzeko eta hobetzeko).<br>2005-2013 Q-epea (kudeaketako jakintzen trukea beste administrazio eta erakunde publiko batzuekin).<br>2006-2013 400 Taldea (Qdun enpresak).   | Soziala<br>Ingurumenekoa<br>Ekonomikoa | Akziodunak<br>Pertsonak<br>Bezeroak<br>Gizartea<br>(oro har) |
| 2003  | FNS                    | Novia Salcedo Fundazioarekin praktiketako pertsonak hartzeko sinatutako hitzarmena.  | Soziala                                | Akziodunak<br>Pertsonak<br>Gizartea<br>(oro har)             |
| 2004  | APD                    | Zuzendaritzaren Aurrerapenerako Elkarteak.   | Soziala                                | Akziodunak<br>Pertsonak<br>Gizartea<br>(oro har)             |
| 2005  | AVS                    | Espainiako Etxebizitza eta Lurzoru Sustatzaile Publikoen Elkartean sartzea.  | Soziala<br>Ingurumenekoa               | Akziodunak<br>Pertsonak<br>Bezeroak<br>Gizartea<br>(oro har) |
| 2008  | INNOBASQUE             | Innobasquen sartzea (Berrikuntzaren Euskal Agentzia), etxebizitzaren berrikuntzaren, iraunkortasunaren eta kalitatearen alde lan egiteko eta eraikuntza hobea sustatzeko. Horrelaxe hasi zen etxebizitzaren 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<br>Ingurumenekoa<br>Ekonomikoa | Akziodunak<br>Pertsonak<br>Bezeroak<br>Gizartea<br>(oro har) |
| 2011  | ERAIKUNE               | Euskadiko Eraikuntzaren Klusterreko bazkideak, sustapenaren, eraikuntzaren, zaharberrikuntzaren eta biziberrikuntzaren arloan.   | Soziala<br>Ingurumenekoa<br>Ekonomikoa | Akziodunak<br>Pertsonak<br>Bezeroak<br>Gizartea<br>(oro har) |
|       | ITZARRI-BGAE           | Langile publiko guztientzako Enpleguko Gizarte Aurreikuspeneko Erakundearen sartzea.   | Soziala<br>Ekonomikoa                  | Akziodunak<br>Pertsonak                                      |
| 2006  | IZAN                   | Haitin etxebizitzak eraikitzeko proiekturako lankidetzta.  | Soziala                                | Akziodunak<br>Pertsonak<br>Gizartea<br>(oro har)             |

| Urtea | Aliatua / laguntzailea  | Aliantza / Lankidetzak  | Eragina                                | Interes-talde onuraduna                                      |
|-------|---|---|--|--|
| 2009  | VICENTE FERRER Fundazioa                                      | Indiako Anantapurren 48 etxebizitza eraikitze lankidetzak.  | Soziala                                | Akziodunak<br>Pertsonak<br>Gizartea<br>(oro har)             |
| 2011  | EUSKADIKO MUGARIK GABEKO ARKITEKTOAK eta EFEL-CIAPA Fundazioa | Bolivian gurasoekin espetxeetan bizi diren 12-18 urteko gazteentzako 3 aterpetxe eraikitze lankidetzak.   | Soziala                                | Akziodunak<br>Pertsonak<br>Gizartea<br>(oro har)             |
| 2007  | BERIZTAPEN Elkartea   | Bazterketa-arriskuan dauden taldeak laneratzeko hitzarmena.   | Soziala<br>Ekonomikoa                  | Akziodunak<br>Pertsonak<br>Gizartea<br>(oro har)             |
| 2005  | SINDIKATUAK EUSKO JAURLARITZA                                 | Sindikatuekin sinatutako hitzarmena, Eusko Jaurlaritzako eta Visesakoren obren betearazpenean LAPI buruzko Legea eta laneko segurtasuna zein osasuna betetzen direla ziurtatzeko. | Soziala<br>Ingurumenekoa<br>Ekonomikoa | Akziodunak<br>Gizartea<br>(oro har)                          |
| 2007  | Zorrotzaurre Kudeatzeko Batzordea                             | Bilboko Zorrotzaurreko etorkizuneko uharteko hirigintzaren garapena kudeatzen duen batzordean sartzea.  | Soziala<br>Ingurumenekoa<br>Ekonomikoa | Akziodunak<br>Pertsonak<br>Bezeroak<br>Gizartea<br>(oro har) |
| 2009  | E2B Elkartea  | "Energy Efficient Buildings Association (E2BA)" Elkartean sartzea, Europako Batzordearekin batera eraikinetako eraginkortasun energetikoaren arloko I+G+b lerroak lehenesteko.    | Soziala<br>Ingurumenekoa<br>Ekonomikoa | Akziodunak<br>Pertsonak<br>Bezeroak<br>Gizartea<br>(oro har) |

Q taula. Aliantzen eta laguntzaileen eragina.

| Aliatua / laguntzailea / urtea   | Aliantza / Lankidetzak   | Eragina                                | Interes-talde onuraduna                                   |
|--|--|--|---|
| EHU - NATURGAS<br>Urtea: 2000  | Errekuntzako produktuen hustuketa (proiektuko sustapenak: Leioa, Arrigorriaga eta Derio).<br>(unibertsitatea-enpresa proiektua)  | Soziala<br>Ingurumenekoa<br>Ekonomikoa | Akziodunak<br>Pertsonak<br>Bezeroak<br>Gizartea (oro har) |
| EHU<br>Urtea: 2002   | ICO2 igorpenen murrizketari buruzko ikerketa (proiektuko sustapenak: Mina del Morro eta Otxandio).<br>(unibertsitatea-enpresa proiektua)   | Soziala<br>Ingurumenekoa<br>Ekonomikoa | Akziodunak<br>Pertsonak<br>Bezeroak<br>Gizartea (oro har) |
| EHU<br>Urtea: 2005   | Galdaretako CO2 igorpenen murrizketari buruzko ikerketarako lankidetzak - EFICAIND: gas bidezko banakako horma-galdaretako CO2 igorpenen murrizketari buruzko ikerlana.<br>(unibertsitatea-enpresa proiektua)  | Soziala<br>Ingurumenekoa<br>Ekonomikoa | Akziodunak<br>Pertsonak<br>Bezeroak<br>Gizartea (oro har) |
| EHU<br>Hasiera: 2006<br>Amaiera: 2009                                  | Galdaretako CO2 igorpenen murrizketari buruzko ikerketarako lankidetzak - EFICACENT: bizitegi-erabilerako galdara zentralizatuetakoko CO2 eta NOX igorpenen murrizketari eta errendimenduaren hobekuntzari buruzko ikerlana.<br>(unibertsitatea-enpresa proiektua)   | Soziala<br>Ingurumenekoa<br>Ekonomikoa | Akziodunak<br>Pertsonak<br>Bezeroak<br>Gizartea (oro har) |
| EHU<br>Hasiera: 2011<br>Amaiera: 2012                                  | Etxebizitza-arloko industrializazioa aztertzeke, zabaltzeke eta ikertzeke hitzarmena. Lehenengo fasean, enpresak bisitatu eta adituen klaseak jaso dira tailerrean. Bigarren fasean, ordea, Visesak sustapenetan ezartzeko proposamenak egin dira. IDFABRIK: hitzarmenaren esparruan garatutako argitalpena da. Industrializatu daitezkeen eraikuntza-sistemen giltzarriak interpretatzeko eta EAeko babes publikoko etxebizitzetan ezarri daitezkeen aztertzeke ikerketa.<br>(unibertsitatea-enpresa proiektua) | Soziala<br>Ingurumenekoa<br>Ekonomikoa | Akziodunak<br>Pertsonak<br>Bezeroak<br>Gizartea (oro har) |
| CADEM<br>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.<br>(eraginkortasun energetiko eta iraunkortasunerako proiektua)  | Soziala<br>Ingurumenekoa<br>Ekonomikoa | Akziodunak<br>Pertsonak<br>Bezeroak<br>Gizartea (oro har) |
| EEE<br>2002tik   | Eguzki-energia termikoko instalazioak. Arautegiari aurre 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).<br>(eraginkortasun energetiko eta iraunkortasunerako proiektua)  | Soziala<br>Ingurumenekoa<br>Ekonomikoa | Akziodunak<br>Pertsonak<br>Bezeroak<br>Gizartea (oro har) |
| 2004   | Euri-uren bilketa ureztaketarako eta birziklapenerako (proiektuko sustapenak: Salburua).<br>(eraginkortasun energetiko eta iraunkortasunerako proiektua)   | Soziala<br>Ingurumenekoa<br>Ekonomikoa | Akziodunak<br>Pertsonak<br>Bezeroak<br>Gizartea (oro har) |
| Etxe. Sai,<br>Orubide,<br>IHOBE, EEE<br>Hasiera: 2004<br>Amaiera: 2006 | Eraikuntza Iraunkorrerako Batzordea. Eraikuntza Iraunkorrerako Gida egitea, EAeko etxebizitzetan eraikuntza iraunkorrerako oinarri teknikoak zehazteko. Eraikinaren Liburu Zuria.<br>(eraginkortasun energetiko eta iraunkortasunerako proiektua)  | Soziala<br>Ingurumenekoa<br>Ekonomikoa | Akziodunak<br>Pertsonak<br>Bezeroak<br>Gizartea (oro har) |

| Aliatua / laguntzailea / urtea  | Aliantza / Lankidetzta   | Eragina                                | Interes-talde onuraduna                                   |
|---|--|--|---|
| FAGOR   | Domotika (proiektuko sustapena: 96 Intxaurrondo). (eraikuntza-sistematarako proiektua)   | Soziala<br>Ingurumenekoa<br>Ekonomikoa | Akziodunak<br>Pertsonak<br>Bezeroak<br>Gizartea (oro har) |
| ROBOTIKER<br>Hasiera: 2003<br>Amaiera: 2005   | VIDA Proiektua: ETXEBIZITZA DOMOTIKO IRISGARRIA. Domotikak etxean eskaini ditzakeen funtzioen egokitzapena garatzeko hitzarmena. Hartara, etxebizitzaren funtzionaltasuna hobetzen da elbarrientzat (proiektuko sustapena: Durango). (eraikuntza-sistematarako proiektua)  | Soziala<br>Ingurumenekoa<br>Ekonomikoa | Akziodunak<br>Pertsonak<br>Bezeroak<br>Gizartea (oro har) |
| PICH-<br>AGUILERA<br><br>Hasiera: 2004<br>Amaiera: 2009   | Visesako ikerketa-beka etxebizitza kolektiboko eraikinetako egiturako aurrefabrikatuei buruz. Faktore bioklimatikoak kontuan hartzen dituzten sistema industrializatuak (proiektuko sustapena: Vitoria-Gasteizko Zabalganako 156 ES). 2009an amaitu zen. (eraikuntza-sistematarako proiektua)  | Soziala<br>Ingurumenekoa<br>Ekonomikoa | Akziodunak<br>Pertsonak<br>Bezeroak<br>Gizartea (oro har) |
| EUSKO<br>JAURLARITZA<br>INDUSTRIA<br>M <sup>o</sup><br>DEUSTUKO<br>UNIBERTSITA<br>TEA<br><br>Hasiera: 2005<br>Amaiera: 2008 | Zaingune Proiektu Teknologikoa. Eusko Jaurlaritzak, Gaiten programaren bidez, eta Industria Ministerioak, Profit fondoaren bitartez, proiektuan parte hartu zuten, ingurumen-adimenerako software produktua garatzeko eta, horri esker, etxeko elementu domotikoen, sentsorialen zein jardunekoaren kontrol adimenduna lortzeko. Hartara, elbarri fisikoei edo adinekoei zerbitzu asistentzialak eskaini ahal izango zaizkie euren eguneroko zereginetan. Salburuako 156 etxebizitza sozialeko sustapenerako etxebizitza egokitu batean ezarri zen. (eraikuntza-sistematarako proiektua)   | Soziala<br>Ingurumenekoa<br>Ekonomikoa | Akziodunak<br>Pertsonak<br>Bezeroak<br>Gizartea (oro har) |
| Europako<br>Batzordea,<br>EEE<br><br>Hasiera: 2005<br>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<br>Ingurumenekoa<br>Ekonomikoa | Akziodunak<br>Pertsonak<br>Bezeroak<br>Gizartea (oro har) |
| Europako<br>Batzordea<br><br>Hasiera: 2010<br>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-garapenerako iraunkortasun energetiko eta sozial onaren adierazgarri. <u>Hona hemen jarduketaren</u> Salburuan alokairurako 171 etxebizitzako kontsumo energetiko urriko (A sailkapena) eraikinerako eraikuntza eta Zaramaga auzoan 30 etxebizitzako eraikinerako zaharberrikuntza energetikoa. Lau herrialdeetako 12 bazkide. Euren artean, Visesa (tokiko koordinatzailea), Vitoria-Gasteizko Udala, Tecnalia, EEE eta Acciona. (hiriko garapenerako iraunkortasunerako proiektua) | Soziala<br>Ingurumenekoa<br>Ekonomikoa | Akziodunak<br>Pertsonak<br>Bezeroak<br>Gizartea (oro har) |
| iiSBE<br>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<br>Ingurumenekoa<br>Ekonomikoa | Akziodunak<br>Pertsonak<br>Bezeroak<br>Gizartea (oro har) |

## 4.6. Ingurumenaren babes

### 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:

**1. INGURUMENA KUDEATZEKO SISTEMA EZARTZEAN (ISO 14001)**, jarduera eta bulego-kokapen guztietarako ziurtagiria, ingurumenaren aldaera hartu da kontuan, baita gure eraginpeko lau arlo handietako jarduketak ere: **proiektuak, ekipamenduak, obrak** eta Visesako **bulegoak**.

- Duela zenbait urtetatik, ingurumen-faktoreak kontuan hartzen dira **diseinurako irizpideetan** (energiaren kontsumoa, lehengaien kontsumoa, zarata, ingurune naturala, higienikoak eta argi-iragarkiak. Batzuetan, gainera, babes ofizialeko etxebizitzak diseinatzeko ordenantzen beraren ginetik daude).
- Era berean, ingurumen-klausulak kontuan hartzen dira **kontrataziorako orrietan** (proiektua eta obra), eta hornitzaileek ingurumena kudeatzeko sistemak edukitzea balioesten da (ISO 14001 edo antzekoak).
- Bestetik, ingurumen-klausulak kontuan hartzen dira sukaldeko **ekipamendua kontratatze 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.

**2. VISESAK KONPROMISO ETENGABEA DAUKA ERAIKUNTZAREN IRAUNKORTASUNAREKIN**, sustapenetako azterketen edo proiektuen bidez eta osteko ingurumen-betearazpen teknologikoaren bidez (eraginkortasun energetikoa, energia-iturri berriztagarrien erabilera, euri-uren erabilera, "ekoauzoak", zaborren bilketa pneumatikoa, egurrean edo beste material batzuetan oinarritutako prozesu industrializatuak, birziklapena edo energiaren berreskurapena).

Visesak egunez egun lan egiten du etxebizitza babestuen eraikuntzako erreferentzia izateko eta ingurumena eta, batez ere, herritarrak zaintzen dituen ikuspegi berritzaile bezain iraunkorretik egiteko. Hona hemen lantzen ari garen 3 proiektu-arlo nagusiak:

### 2.1. Eraikinen eraginkortasun energetikoa eta iraunkortasuna

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

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

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

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

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

Honako baldintza hauek bete beharko dira sukaldeko altzariak jartzeko orduan:

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

*2.1.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:

67. taula. Etxebizitzaren ehunekoa, sailkapen energetikoaren arabera.

| Etxebizitzaren sailkapena - % | 2011 |     |     | 2012 |     |     | 2013 |     |     |
|-------------------------------|------|-----|-----|------|-----|-----|------|-----|-----|
|                               | A    | B   | C   | A    | B   | C   | A    | B   | C   |
| Sailkapena - %                | %37  | %47 | %15 | %40  | %49 | %11 | -    | %51 | %49 |

Iturria: Visesa

Esleitutako etxebizitzetako m<sup>2</sup>-ko CO<sub>2</sub> igorpenak jaitsi egin dira azken urtean, sustapenetan hobekuntzak egin direlako eraginkortasun energetikoaren arloan.

68. taula. Visesak etxebizitzetako CO<sub>2</sub> igorpenen aurrezki eta lehen mailako energiaren aurrezkiak.

|   | 2012 | 2013 | Ald. (%) |
|---|------|------|----------|
| CO <sub>2</sub> igorpenen batez besteko balioa (kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> urte) jasotako etxebizitzako                               | 13,8 | 13,5 | -2,2     |
| Arautegiaren aldean, CO <sub>2</sub> igorpenen aurrezkiaren batez besteko % (kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> urte), jasotako etxebizitzako | %53  | %50  | -5,7     |
| Arautegiaren aldean, lehen mailako energiaren aurrezkiaren batez besteko % (kWh/m <sup>2</sup> urte), jasotako etxebizitzako                  | %48  | %46  | -4,2     |

Iturria: Visesa

Horren arabera, honako hauexek izan dira 2013an esleitutako etxebizitzaren batez besteko emaitzak:

- CO<sub>2</sub> igorpenen %50eko aurrezkiak, arautegiaren betearazpenaren aldean
- Lehen mailako energiaren %46ko aurrezkiak, arautegiaren betearazpenaren aldean

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

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

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

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

Barne-errekuntzako motorretan oinarritutako instalazio hori gas natural bidezko galdaretako sorkuntza termikorako ohiko instalazioaren osagarria da, eta ur bero sanitarioaren eskari osoa estaltzeko gai da (arautegiko eskakizunen gain-gainetik), prozesuko hondar-berotasunari esker. Horrela, bada, ez da hainbeste CO<sub>2</sub> igortzen atmosferara.

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

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

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

*2.1.e. Open House (I+Gko 7. Esparru Programako Proiektu Europarra):* 2010ean hasi zen, eta 2013ko uztai-lean amaitu da. Visesak eraikinen iraunkortasuna ebaluatzeko tresna irekiaren garapenean parte hartu du. Proiektua 18 bazkidek osatutako partzuergoak garatu du. Euren artean, Visesak kontratazio publikorako sistemak aztertu ditu, eraikuntzako iraunkortasuna sustatzeko eta metodologia benetako kasuetan ezartzeko (kontratazio publiko berdea).



Hori dela eta, Visesak sailkapen energetiko eraginkorreko sailkapendun etxebizitzaren eraikuntza sustatzen du, haien bizi-zikloan sortutako ingurumen-eragina txikiagoa izan dadin.

*2.1.f. E2B Elkartea:* 2008an, Visesa sustatzaile publikoen sektoreko ordezkari moduan elkartu zen, eta gobernu-organoetan parte hartzen du. "Energy Efficient Buildings Association (E2BA)" Elkarreak Europako Batzordearekin lan egiten du, eraikinetako eraginkortasun energetikoaren arloko I+G+b lerroak lehenesteko eta berrikuntzako proiektuen garapenerako beharrezkoak diren I+G-ko fondoak lortzeko eta kudeatzeko. Lehentasunezko lan-arloetakoa etxebizitza soziala da.

## 2.2. Industrializazioa

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

*2.2.a. Altzairuan oinarritutako industrializazioari buruzko azterketa:* Euskadin garatu beharreko etxebizitza babestuen sustapenetan altzairu-oinarriko eraikuntza industrializatua ezartzea bideragarria den ebaluatzeko asmoz, 2010ean hasitako eta Arcelor-LKS Ingenieria-Tecnaliaren laguntzaz garatutako azterketa estrategikoaren ondoren, Txorierrri-Leioako babes ofizialeko 40 etxebizitzako eta 40 etxebizitza tasatuko sustapenean ezartzeko erabakia hartu da.

*2.2.b. EHUrekin sinatutako hitzarmena (2011-2012):* etxebizitzaren arloko industrializazioari buruzko azterketa, zabalkundea eta ikerketa egitea da helburua, baita Viserako sustapenetan ezartzeko proposamena sustatzea ere. IDFABRIK: hitzarmenaren esparruan garatutako argitalpena da. Bertan, hain zuzen ere, etxebizitza babestuen industrializazioaren gaur egungo egoera aztertzen da, baita garatutako ikerlaneko emaitzak ere.

*2.2.c. Hondarribiako 65 BOEren sustapena:* 2013an, Visesak sustapen hau jarri du abian, eta egurrean oinarritutako sistema industrializatuak eta eskari energetikoa murrizteko maila handiak ezarriko dituen eraikuntza diseinatu eta eraikitzeko orduan.

## 2.3. Hiriko garapen iraunkorrak - zaharberrikuntza

*2.3.a. PIME's - Concerto (2010-2014) (I+Gko 7. Esparru Programako Proiektu Europarra):* helburua: eraginkortasun energetiko handiko eta energia-iturri berriztagarriko erakin iraunkorrak garatzea, bizitegi-

garapenen iraunkortasun energetiko eta sozialaren arloko jarduketa onaren adierazgarri. Proiektu horren barruan, zenbait jarduketa egingo dira Vitoria-Gasteizen, Dalen (Norvegia) eta Szentendren (Hungaria). Horrela, bada, baterako lana garatzen ari da I+Gko jardueretan, erakustaldian eta zabalkundeetan, ezarritako neurrien eta banakako proiektuen eragina nabarmentzeko.

Vitoria-Gasteizko jarduketa: proiektuaren esparruan, 2013an, Visesak A sailkapen energetiko handiko 171 etxebizitza sozialeko eraikina amaitu du ia-ia energiari kontsumitzen ez duen eraikinaren eredugarri, 2020rako zuzentarau europarren eskakizunak kontuan hartuta. Horretarako, zenbait neurri berritzaile proposatu dira, eskari energetikoa murrizteko eta eraikinean sorkuntza elektriko zein termikorako mikrosarea jartzeko. Hartara, iturri berriztagarriak bateratuko ditu ekonomiaren eta ingurumenaren arloan hobetzen duen kudeaketa-sistemarekin.

Honako hauexek dira bazkideak: Vitoria-Gasteizko Udala, Visesa, TECNALIA, EEE eta Acciona.

**3. HIRIA BIZIBERRITZEKO PROIEKTU ESTRATEGIKOETAKO INPLIKAZIOA.** Gaur egun, honako arlo hauetan garatzen ari gara jarduera garrantzitsu hori:

### 3.1. BOLUETA

Bilboko 421. banaketa arlorako proiektuak, "Bolueta", gizartearen onerako berreskuratu nahi ditu Bilboko metropolialdean erabili gabe dauden lurzoru industrialak. Hirigintzari begira narriatuta dagoen gunea berreskuratzea ez ezik, jarduketari esangura ematea ere bada helburua. Arlo estrategikoari begira, proiektuak gaur egungo hondamenari aurre egiteko aukera eskaintzen du, arloaren erabateko biziberrikuntzaren bitartez. Proposamenak lotura estua dauka ibaiarekin, ingurune naturala funtsezko hiru esparrutan berreskuratzeko: arkitektonikoa, mikrohiritarra eta sektoriala. Proiektuan bertan, gainera, administrazio publikoek sustatutako etxebizitza sozialak ere sortuko dira. Proiektuko 1.100 etxebizitzetatik, 608 babes publikoak izango dira, araubidea edonolakoa dela ere. Proiektuak faktore bereizgarriak nabarmentzen ditu: aurrezki energetikoa eta material natural zein osasungarrien bidezko eraikuntza.

Arlo horretan, zenbait lehiaketa publiko egin dira, hirigintzako kudeaketako agiriak garatzeko, urbanizazio proiektuak egiteko eta 1. fasearen eraikuntzarako proiektuak egiteko. Fase horretan, hain zuzen ere, araubide orokorreko 108 etxebizitza babestu, araubide bereziko 63 etxebizitza eta 190 etxebizitza tasatu eraikiko dira.

Lur-zatiketarako proiektua behin betiko onartu da. Aurreikuspenen arabera, urbanizazio-proiektua 2014ko urtarrilean onartuko da behin betiko, eta, urbanizatzeko lanak aurreratu nahian, eraispenak hasi dira.

Sustapeneko etxebizitzak 2013ko irailean zozketatu dira.

|                | ETX. GUZ    | TIPOLOGIA  |           |            |            |
|----------------|-------------|------------|-----------|------------|------------|
|                |             | BOE        | GE        | PTE        | EL         |
| VIKESA         | 680         | 162        | 63        | 383        | 72         |
| NEINOR         | 420         |            |           |            | 420        |
| <b>GUZTIRA</b> | <b>1100</b> | <b>162</b> | <b>63</b> | <b>383</b> | <b>492</b> |

|        | GUZTIRA | 1. FASEA |        |         | 2. FASEA | 3. FASEA |        | 4. FASEA |       |         |
|--------|---------|----------|--------|---------|----------|----------|--------|----------|-------|---------|
|        |         | RE-1A1   | RE-1A2 | RE-1B   | RE-2     | RE-3A    | RE-3B  | RE-4A    | RE-4B | RE-4C   |
| VIKESA | 680     | 108 BOE  | 63 GE  | 190 PTE |          | 54 BOE   | 90 PTE |          | 72 EL | 103 PTE |
| NEINOR | 420     |          |        |         | 328 EL   |          |        | 92 EL    |       |         |

BOE: Babes Ofizialeko Etxebizitza

GE: Gizarte Etxebizitza

PTE: Prezio Tasatuko Etxebizitza

EL: Etxebizitza Librea

### 3.2. ZORROTZAURRE

Zorrotzaurreko arloa izen bereko penintsulan dago kokatuta, San Inazio eta Deustua auzoen aurrean. Ekialdean, Deustuko kanala du mugakide; eta, mendebaldean, Nerbioi ibaia.

Bere azalera 838.781,25 m<sup>2</sup>-koa da, eta Bilboko hirigintza garatzeko azken aukera da. Hori dela eta, jarduketa hori Zorrotzaurrekoarekin osatzeko aukera izango du Bilboko Udalak, eta, udalerrinari ezaugarri bereziko eremu berritzaile berria eskainiko dionez, protagonismo berria lortuko du nazioartean. Zorrotzaurreko Plan Berezia Zaha Hadid arkitekto anglo-irakiar ospetsuak (2004ko Pritzker Saria) diseinatutako Master Planean dago oinarrituta. Proiektu horretan, hain zuzen ere, auzokoek, elkarteek, alderdi politikoek... egindako ekarpenak hartu dira kontuan.

2004an lehen Master Plana egin zenetik, Zorrotzaurrerako proiektu iraunkorra diseinatzea izan da helburu nagusietakoa, hau da, bertan garatutako jarduketek ingurumena errespetatzea eta etorkizuneko belaunaldientzat geratzea.

Orain arte Bilbo eraldatzeko ezarritako eta lehendik zegoen hiriaren berrerabilpenean oinarritutako filosofien haritik, Zorrotzaurre hondatutako eremua da gaur egun, baina kalitateko hiri-eremu berria izango da etorkizunean. Gainera, Deustua zein San Inazio auzoen osagarri ere izango da, eta hiribilduko erdialdeko erriberako pasealekuei ere emango zaie jarraipena.

Planaren elementu nagusia Zorrotzaurre uharte bihurtzea izango da. Kanala ireki egingo da, egindako azterketa hidraulikoen arabera egiaztatu egin delako kanala ireki beharra dagoelako Bilboko uholde-arriskua murrizteko. Kanala irekitzean sortutako ondorio onak Alde Zaharreraino iritsiko dira.

Zorrotzaurre diseinatzean, beharrezkoak erabilerak eta dentsitatea nahastu dira, hiri-garapen trinkoa erdiesteko eta mugikortasun iraunkorra sortzeko. Uhartean, bi auzo buruaski egongo dira punta banatan. Bietan, era guztietako jarduerak egongo dira: etxebizitza, merkataritza, bulegoak, ekipamendu publikoak, aisialdi-guneak...

Zorrotzaurre berriko bi herenek (eremu mistoa) erabilera publikoa izango dute. 155.893 m<sup>2</sup>-ko eremu askeetan eta zuzkidura publikoetarako 84.936 m<sup>2</sup>-ko lur-zatietan, zenbait ekipamendu eraikiko dira (hezkuntzakoak, sanitarioak, kirol-estadioak eta kulturalak).

Hasiera batean, planean aurreikusitakoaren arabera, bertan eraikiko diren 5.800 etxebizitza babestuak izango dira (BOE eta tasatuak; eta, eurentatik, ia-ia 1.125 dagozkie Visesari). Era berean, 201.360 m<sup>2</sup> eraikiko dira jarduera ekonomikorako. Dena dela, arloko garapenaren arabera egokituko da behin betiko etxebizitzaren kopurua.

Bertako mugikortasunak oinezkoei, txirrindulariei eta garraio publikoari lehentasuna emango diela eta inguruko oroimena (bizitegia, industria eta portua) errespetatuko dela kontuan hartuta, bizitzeko (eraikitako era guztietako etxebizitzetan), lan egiteko (hiriko parke teknologiko berritzailean) eta gozatzeko (bertako ezaugarrien arabera garatutako aisialdi-gune, ekipamendu kultural zein kirol-instalazioetan) lekua izango da auzo berria.

Proiektuak PEOUren behin betiko onarpena eta AI1 Jarduketa Integratuko PAUren behin betiko onarpena ditu. Kontzertazio Hitzarmena eta UE1 Egikaritza Unitateko Kontzertazio Batzordearen eraketa 2013ko urriaren 2an onartu ziren behin betiko. Bestetik, lur-zatiketarako proiektua 2014ko urtarrilaren 14ko batzarrean onartuko omen da. Beraz, 2014ko otsailaren amaierarako argitaratuko da BAOn.

| VISESA ETXEBIZITZAK 1EU-N, BARRUTIEN ARABERA |          |           |     |     |
|--|----------|-----------|-----|-----|
|  | ETX. GUZ | TIPOLOGIA |     |     |
|  |          | BOE       | PTE | EL  |
| San Ignazio barrutia:                        | 231      | 99        |     | 132 |
| Deustu Bekoa barrutia:                       | 464      | 84        | 111 | 269 |
| Deustu Erribera barrutia:                    | 34       |           | 34  |     |
| Deustu Erribera barrutia:                    | 141      |           | 70  | 71  |
| VISESA ETXEBIZITZAK 2EU-N + 2JI-N            |          |           |     |     |
| Deustu Erribera barrutia                     | 156      | 32        | 38  | 86  |

### 3.3. GALINDO IBARRA (SESTAO)

“Galindo ibarra” hiriko bizitegi-lurzoru hiri-lurzorutzat hartzen da Sestaoko Plan Nagusian, eta erdialdearekin egiten du muga.

Gaur egun, hondamen sozio-ekonomiko nabariko eremua da, eta ia-ia hiri-zerbitzu oinarrikoenak ere ez ditu. “Erdialdeko zabalgunea, Galindo ibarra” eremua eta bere hirigintza-ezaugarriak “Sestaoko HAPN-n Iparraldeko Industrialdean egindako Unean Uneko Aldaketan” zehaztu ziren, eta aldaketa hori 2003an onartu zen.

Indarreko plangintzak bizitegi-eremu hondatuenean biziberrikuntza eta zaharberrikuntza berregituratu eta sustatu egin nahi ditu: Simondrogas ingurua eta Rivas kaleko eraikinak, esaterako. Halaber, sustapen publikoko etxebizitzetarako lurzorua ere eskaini nahi du. Guztira, 1.351 etxebizitza egingo omen dira, Sestaoko biztanleen ahalmen ekonomikora prezio eskuragarria duten etxebizitzak sortzeko eta zaharberritutako eremuetako egoiliarrentzako etxebizitzak eraikitzeko.

Bizitegi-eremu hori antolatzeko zehaztutako proposamena multzoa egituratzen duen Sestaoko Kale Nagusiaren luzapenaren aitopenean dago oinarrituta. Horrela, bada, hiri-kalea sortuko da, eraikinak izango ditu albo banatan eta kokagune berria udalerriko erdialdearekin lotuko du, ibilbidean multzo-sentsazioa galdu gabe.

Galindo ibaiaren parean, oinezkoentzako pasealekuak bi gunek lotuko ditu erriberan zehar, eta atsedenerlekua ere bada aldi berean. Arloa bi egikaritze-unitatetan dago banatuta: UE 1 eta UE 2.

Gaur egun, Urbanizazio Jarduketarako Programa eta UE 1 onartu dira behin betiko, eta, azken horretan, 328 etxebizitza eraikiko omen dituzte guztira.

Urbanizazio Proiektua eta Lur-zatiketarako Proiektua ere onartu dira behin betiko, kutsadura garbitzeko lanak ere amaitu dira. Horrez gain, 2013ko apirilean, lurak mugitzen hasi dira, eta, 2013ko abenduan, urbanizazio-obren lehen faseari eman zaio hasiera. Bestetik, hilabete horretan bertan, eraikuntzako obrak lizitatu dira.

|                | ETX. GUZ     | TIPOLOGIA  |            |            |            |
|----------------|--------------|------------|------------|------------|------------|
|                |              | BOE        | GE         | PTE        | EL         |
| 1EU. 1FASEA    | 163          | 105        | 58         |            |            |
| 1EU. 2FASEA    | 165          | 105        |            | 60         |            |
| 2EU            | 1.023        | 195        | 78         | 345        | 405        |
| <b>GUZTIRA</b> | <b>1.351</b> | <b>405</b> | <b>136</b> | <b>405</b> | <b>405</b> |

**4. INGURUMENEO PRESTAKUNTZA ETA SENTSIBILIZAZIO PROAKTIBOA: Visesa XXI Arkitektura Lehiaketaren 3 edizio egin dira**, eraikuntzako, zuzendaritzako eta ikuskaritzako proiektuak kontratatzeko. Bertan, hain zuzen ere, talde proiektugileei ematen zaie saria, eraikuntzako berrikuntzagaratik eta etxebizitzaren iraunkortasunagaratik (ikerketan oinarrituta).

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

#### 4.1. Gure etorkizuna

##### ERAIKINEN ERAGINKORTASUN ENERGETIKOA ETA IRAUNKORTASUNA

- **OSIRYS** (I+Gko 7. Esparru Programako Proiektu Europarra). 2013ko ekainean hasi zen, eta 4 urteko iraupena izango du. Ekomaterialak garatzea du helburu (bioerretxineta eta biozuntzetan oinarritutakoak). Izan ere, fatxadetan edo barruko zatiketetan material horiek eraikuntzako ohiko materialekin nahasten badira, barruko airearen kalitatea eta itxituretako "arnasgarritasuna" hobetu ahal izango dira. 18 bazkidek osatutako partzuergoak garatuko du, eta euren artean dago Visesa. Sustapen bat egingo du, eta proiektuko erakustaldi-fasea ezartzeko lekua izango da. Era berean, premiak ere zehaztuko ditu.
- **2013-2016ko Etxebizitza Zaharberritzeko Renove Plana**. Gaur egun, adostasun sozial handia dago, hirigintzako kulturaren aldaketa lehendik eraikitako parkearen zaharberrikuntza, berriztapen eta biziberrikuntzarantz bideratu behar dela adierazteko orduan. Bere esperientzia eta egikera ona kontuan hartuta, Visesa funtsezko eragilea izan behar da hiria zaharberritzeko, berritzeko eta biziberritzeko estrategia berri hori bultzatzeko eta gauzatzeko orduan. Horretarako, gainera, benetako proiektuak eskaini behar ditu bide berri horretan aurrera egin ahal izateko.

Plan hori Europa 2020 Estrategiaren barruan dago kokatuta, eta honako konpromiso hauek betetzen dituen karbono gutxiko ekonomia bultzatzen du: CO2 igoerpenen %20ko murrizketa, kontsumo energetikoaren %20ko murrizketa eta energia berriztagarrien erabilera %20ko gehikuntza. Bestetik, honako hauexek dira bere helburu nagusiak: etxebizitzaren eraginkortasun energetikoa handitzea, irisgarritasun-baldintzak hobetzea, kohesio soziala indartzea eta lanpostuen sorrera suspertzea.

Hurbileko lanpostuen eskaria handia denez, zaharberrikuntza oso garrantzitsua da tokiko enpresa nahiz mikroenpresentzat, eta bete-beteen pizten du ekoizpen-ekonomia. Hartara, Etxebizitza Zaharberritzeko Renove Plana Enplegua Suspertzeko gaur egungo Programan zehaztutako sei lerro estrategikoetakoa da.

##### HIRI-GARAPEN IRAUNKORRAK

- **Getxo Sarrikobaso**. Visesak 64 etxebizitzako sustapen hau jarriko du abian, "1a-ia Energiarik Kontsumitzen ez duen Eraikina" ekimena betetzeko asmoz. Izan ere, bat dator 2020rako derrigorrezkotzat hartzen duten zuzentarau europarrekin. Gaur egun, betearazpen-proiektua lizitatzeko fasean dago.

- **EHUrekiko lankidetzaren (Bilboko Ingeniaritzako Goi Eskola Teknikoa), obra berriko nahiz zahar-berrikuntzako aire-iragazketen azterketan oinarrituta, etxebizitzaren eraginkortasun energetikoaren aurrera egiteko.**
- **Industrializazioan eta eraginkortasun energetiko integrarean aurrera egitea.** Horretarako, eraikinaren bizi-ziklo osoaren azterketa hartu behar da kontuan, eta azterketa teorikoa ezarri behar dago etxebizitzaren sustapenetan. Hormigoian garatutako esperientzien ondoren, beste material batzuetan oinarritutako industrializazioa aztertu da; egurra eta altzairua, esaterik baterako.

#### 4.6.2. Ingurumeneko inbertsioak eta gastuak

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

69. taula. Ingurumeneko inbertsioak eta gastuak.

| Ingurumeneko inbertsioak eta gastuak - €         | 2011         | 2012         | 2013         | Ald. (%) |
|--|--------------|--------------|--------------|----------|
| Lurzoruetako kutsadura garbitzeagatikoko kostuak | 374.256,64   | 577.633,11   | 63.626,73    | -89,0    |
| CADEM  | 33.648,27    | 33.967,43    | 22.127,91    | -34,9    |
| ISO 14.000 ziurtagiriak                          | 1.783,83     | 2.211,32     | 1.609,50     | -27,2    |
| Galdaretako inbertsioak                          | 314.438,95   | 307.787,80   | 0,00         | -100,0   |
| Sukaldeetako inbertsioak                         | 1.254.199,86 | 1.561.049,80 | 1.201.236,26 | -23,0    |

Iturria: Visesa

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

70. taula. Berrikuntza teknologikorako eta antzeko gastuetarako jarduerak.

| Berrikuntza teknologikorako eta antzeko gastuetarako jarduerak - €   | 2011   | 2012   | 2013   | Ald. (%) |
|--|--------|--------|--------|----------|
| Barruko I+G:<br>2010/11/12 - "Open House" I+G+b-ko 7. Esparru Programako Proiektu Europarra (eraikinen iraunkortasuna ebaluatzeko tresnaren garapena)  | 64.027 | 65.000 | 27.095 | -58,3    |
| Kanpoko I+G:<br>2010 - Ziurtagiri Energetikoen Gida (Aiguasol)<br>2011 - Euskal Herriko Unibertsitatearekin etxebizitzaren industrializazioari buruz sinatutako hitzarmena<br>2012 - Oportoko Unibertsitateari kontratatutako kontsultoretza, "Open House" kasuak aztertzeko eta ebaluatzeko | 21.000 | 8.000  | -      | -        |

**IRAUNKORTASUN TXOSTENA | 2014ko urria**

| Berrikuntza teknologikorako eta antzeko gastuetarako jarduerak - €   | 2011           | 2012           | 2013           | % Var        |
|--|----------------|----------------|----------------|--------------|
| Prestakuntza: 2010/11 - Eraikuntzako Ingeniaritza Termikoko Masterra (lagun bat)                           | 3.500          | 1.000          | 1.000          | 0,0          |
| 2010/11/12 - Energy Efficient Buildings (E2BA) Elkarteko kuota   |                |                |                |              |
| Diseinua edo ekoizpenerako edota banaketarako beste prestaketa batzuk:                                     |                |                |                |              |
| 2010/11 - "TetraEner" Proiektu Europarra (6. EP)   | 92.849         | 100.895        | 74.410         | -26,3        |
| 2010/11/12 - "PIME's" Proiektua (7. EP): erakustaldirako ekintzak (etxebizitzetan amaitzen duten ekintzak) |                |                |                |              |
| <b>Berrikuntzako gastuak guztira</b>   | <b>181.376</b> | <b>174.895</b> | <b>102.504</b> | <b>-41,4</b> |

Iturria: Visesa (Eustaterako inkestak)

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

71. taula. Arautegiarekiko gainprestazioengatikoko gainkostuak.

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



#### 4.3. Ingurumeneko prestakuntza eta sentsibilizazioa

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

72.a. taula. Ingurumeneko prestakuntza.

| Ingurumeneko prestakuntza      | 2011  |      | 2012    |      | 2013  |      | Ald. (%) |
|--------------------------------|-------|------|---------|------|-------|------|----------|
| Egindako ikastaroak (kop.)     | 7     |      | 14      |      | 11    |      | -21,4    |
| Orduak guztira (h)             | 1.213 |      | 1.555,5 |      | 663,5 |      | -57,3    |
| Bertaratutakoak guztira (kop.) | 16    |      | 26      |      | 25    |      | -3,8     |
|                                | Ema.  | Giz. | Ema.    | Giz. | Ema.  | Giz. |          |
|                                | 6     | 10   | 8       | 18   | 9     | 16   |          |

Iturria: Visesa

2013an, Visesak langileek ingurumeneko zenbait prestakuntza egin dituzte, eta etxebizitzaren eraikuntza-prozesuarekin dute zerikusia. Esate baterako:

72.b. taula. 2013ko ingurumeneko prestakuntza.

| Ikastaroaren izena  | Bertaratuak |     | Orduak/pertsona |
|---|-------------|-----|-----------------|
|   | Ema         | Giz |                 |
| Eraginkortasun energetikoko oinarrizko ikastaroa                          | 3           | 3   | 20 h            |
| Zaharberrikuntza eraginkorreko ikastaroa                                  | 3           | 3   | 20 h            |
| Lehendik dauden eraikinen ziurtagiri energetikoa                          | 1           | 1   | 8 h             |
| Eraikinen sailkapen energetikoa: Lider eta Calener VYP                    | 0           | 2   | 40 h            |
| Lehendik dauden eraikinen ziurtagiri energetikoaren programa: CE3X        | 0           | 1   | 14 h            |
| Hondakinak kudeatzeko ikastaroa   | 1           | 1   | 8 h             |
| Ingurumeneko aditu unibertsitarioa  | 0           | 1   | 250 h           |
| Genera Azoka: zerbitzu energetikoak, zaharberrikuntza, berriztagarriak... | 0           | 1   | 4 h             |
| Arkitektura Iraunkorreko I. Jardunaldi Teknikoa                           | 0           | 1   | 5,5 h           |
| Zerbitzu Energetikoen III. Biltzarra (ESES 2013)                          | 0           | 2   | 14 h            |
| Passivhaus  | 1           | 0   | 10 h            |

Iturria: Visesa

Langile sartu berri guztiei harrera-prestakuntza ematen zaie, eta, bertan, ingurumeneko sentsibilizazioa nahiz kontzientzia osoa 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.

#### 4.4. Ingurumeneko barne-emaizak

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

Ingurumenaren arloko jarrerako emaitzak zein diren azaltzeko, balio absolutuak ez ezik, jarduera administratiboarekin lotutako balio erlatiboak ere erabiliko dira (hain zuzen ere, pertsonen kopurua edo bulegoen m<sup>2</sup> hartuko dira erreferentzia moduan, bulegoetako ingurumen-eragina nolakoa zen aztertzeko orduan).

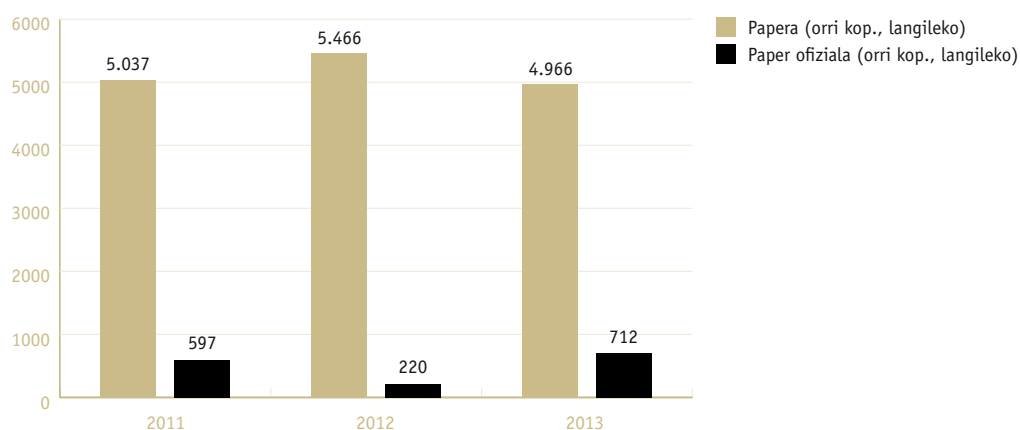
##### 4.4.1. Paperaren kontsumoa

73. taula. Paperaren kontsumoa.

| Kontsumoak                             | 2011    | 2012    | 2013    | Ald. (%) |
|--|---------|---------|---------|----------|
| Papera (erositako orrien kop.)         | 337.500 | 322.500 | 293.000 | -9,1     |
| Papera (orri kop. / pertsona)          | 5.037   | 5.466   | 4.966   | -9,1     |
| Paper ofiziala (erositako orrien kop.) | 40.000  | 13.000  | 42.000  | 223,1    |
| Paper ofiziala (orri kop. / pertsona)  | 597     | 220     | 712     | 223,1    |

Iturria: Visesa

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



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

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

#### 4.4.2. Tonerraren kontsumoa

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

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

74. taula. Tonerraren kontsumoa.

| Tonerraren kontsumoa                    | 2011    | 2012    | 2013    | Var.  |
|---|---------|---------|---------|-------|
| Tonerra (erositako kop.)                | 25      | 33      | 9       | -72,7 |
| Tonerra (erositako kop. / pertsona)     | 0,37    | 0,56    | 0,15    | -72,7 |
| Tonerra (egindako inprimaketen kop.)    | 148.280 | 166.170 | 15.115  | -90,9 |
| Tonerra (inprimaketen kop. / pertsona)  | 2.213   | 2.816   | 256     | -90,9 |
| Fotokopiak (egindako fotokopien kop.)   | 459.964 | 399.689 | 370.381 | -7,3  |
| Fotokopiak (fotokopien kop. / pertsona) | 6.865   | 6.774   | 6.278   | -7,3  |

Iturria: Visesa

Erkapenerako oinarria (2011ko pertsonen kop.: 67; eta 2012-2013koa: 59)

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

#### 4.4.3. Energia elektrikoaren kontsumoa

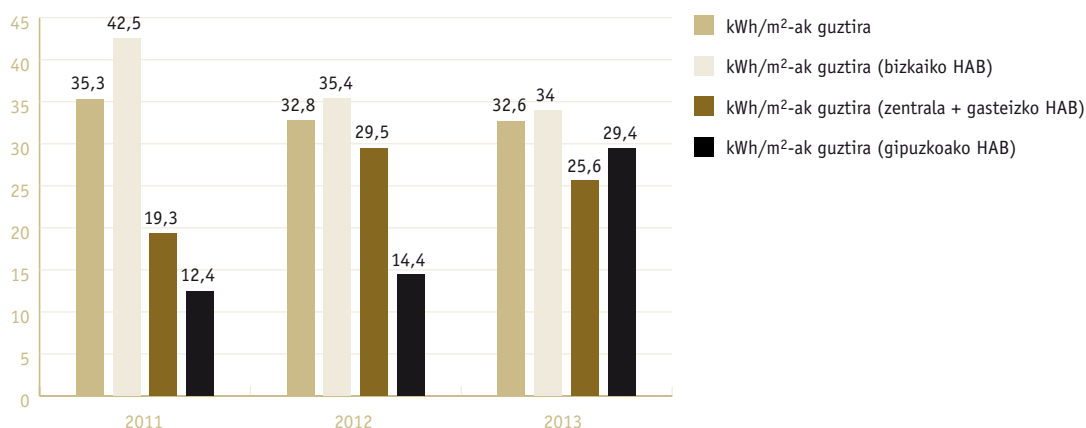
Honako hauxe da Visesak bulegoetako elektrizitatearen kontsumoa:

75.a. taula. energia elektrikoaren kontsumoa.

| Kontsumo elektrikoa                                  | 2011    | 2012    | 2013    | Ald. (%) |
|--|---------|---------|---------|----------|
| kWh guztira  | 294.362 | 250.706 | 238.596 | -4,8     |
| kWh /m <sup>2</sup> guztira                          | 35,30   | 32,85   | 32,59   | -0,8     |
| kWh (zentrala + bab gasteiz)                         | 252.542 | 210.451 | 202.048 | -4,0     |
| kWh /m <sup>2</sup> guztira (zentrala + bab gasteiz) | 42,49   | 35,41   | 34,00   | -13,2    |
| kWh (bab bizkaia)                                    | 33.916  | 31.093  | 27.003  | -13,2    |
| kWh /m <sup>2</sup> guztira (bab bizkaia)            | 19,27   | 29,53   | 25,64   | 4,2      |
| kWh (bab gipuzkoa)                                   | 7.904   | 9.162   | 9.545   | 104,2    |
| kWh /m <sup>2</sup> guztira (bab gipuzkoa)           | 12,42   | 14,40   | 29,41   | 104,2    |

Iturria: Visesa

2013ko erkapenerako oinarria (bulegoen m<sup>2</sup>. zentrala+BAB. Gast=5.942,9m<sup>2</sup>. BAB.Bizk=1.053m<sup>2</sup>. BAB.Gip=324,6m<sup>2</sup>)

**23. grafikoa. Energia elektrikoaren kontsumoa, bulegoen arabera**


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

Hona hemen bulegoetako kontsumo energetikoko CO<sub>2</sub> igorpenak:

75.b. taula. Energia elektrikoaren kontsumoarekin lotutako CO<sub>2</sub> igorpenak.

| Kontsumo elektrikoa  | 2011 | 2012 | 2013 | Ald. (%) |
|--|------|------|------|----------|
| Igorpenak (tn CO <sub>2</sub> eq) guztira                  | 49,8 | 42,4 | 40,3 | -4,8     |
| Igorpenak (tn CO <sub>2</sub> eq) (zentrala + bab gasteiz) | 42,7 | 35,6 | 34,2 | -4,0     |
| Igorpenak (tn CO <sub>2</sub> eq) (bab bizkaia)            | 5,7  | 5,3  | 4,6  | -13,2    |
| Igorpenak (tn CO <sub>2</sub> eq) (bab gipuzkoa)           | 1,3  | 1,5  | 1,6  | 4,2      |

IHOBEko datuen arabera egindako kalkuluak. Iturria: Visesa

**4.4.4. Gasolioaren kontsumoa**

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

76. taula. Gasolioaren kontsumoa.

| Gasolioaren kontsumoa                          | 2011   | 2012  | 2013   | Ald. (%) |
|--|--------|-------|--------|----------|
| Ibilgailuak (kop.)                             | 12     | 11    | 10     | -9,1     |
| Urteko kontsumoa (litroak)                     | 10.940 | 9.263 | 10.667 | 15,2     |
| Batez besteko kontsumoa (litroak / ibilgailua) | 912    | 842   | 1.067  | 26,7     |

Iturria: Visesa

#### 4.4.5. Uraren kontsumoa eta isurketak

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

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

Ez da halabeharrezko isuririk gertatu.

#### 4.4.6. Hondakinak

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

##### 4.4.6.1. Arriskutsuak ez diren hondakinak (AEH)

Honako hauexek dira Visesako instalazioetan sortutako hondakin ez-arriskutsuak:

77. taula. Papera eta kartoiaren hondakinak.

| Papera eta kartoia | 2011    | 2012    | 2013    | Ald. (%) |
|--------------------|---------|---------|---------|----------|
| Bildutako kg       | 3.384,1 | 2.717,1 | 3.049,6 | 12,2     |
| kg / pertsona      | 21,6    | 17,9    | 19,8    | 10,8     |

Iturria: Visesa

Tonerraren hondakinak:

78. taula. Tonerraren hondakinak.

| Tóner         | 2011 | 2012 | 2013 | Ald. (%) |
|---------------|------|------|------|----------|
| Bildutako kg  | 20   | 26,4 | 8    | -69,7    |
| kg / pertsona | 0,30 | 0,45 | 0,14 | -69,7    |

Iturria: Visesa

79. taula. Sukaldaritzako olioaren hondakinak.

| Sukaldaritzako olio birziklatua (litroak) | 2011 | 2012 | 2013 | Ald. (%) |
|---|------|------|------|----------|
| Bildutako litroak                         | 150  | 40   | 80   | 100,0    |
| Litroak / pertsona                        | 1,29 | 0,36 | 0,75 | 107,5    |

Iturria: Visesa

#### 4.4.6.2. Hondakin arriskutsuak (HA)

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

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

80. taula. EEEH.

| EEEH          | 2011 | 2012 | 2013 | Ald. (%) |
|---------------|------|------|------|----------|
| Bildutako kg  | 160  | 0    | 0    | 0,0      |
| kg / pertsona | 1,01 | 0    | 0    | 0,0      |

Iturria: Visesa

#### 4.4.7. Zarata, igorpen atmosferikoak eta klima-aldaketa

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

Hona hemen zuzenean sortutako CO<sub>2</sub> baliokidearen igorpenen kalkulua:

81. taula. Hozgarriaren igorpenak.

| Hozgarriaren hornidurak            | 2011 | 2012 | 2013  | Ald. (%) |
|------------------------------------|------|------|-------|----------|
| H-410 (kg)                         | 8    | 0    | 10    | 100,0    |
| Igorpenak (tn CO <sub>2</sub> eq)* | 15,8 | 0    | 19,75 | 100,0    |

\*Beroketa globalaren ahalmena, "842/2006 Araudiko I. eranskinaren arabera". Iturria: Visesa

82. taula. Autoetako gasolioaren igorpenak.

| Gasolioaren kontsumoak   | 2011   | 2012  | 2013   | Ald. (%) |
|--|--------|-------|--------|----------|
| Urteko kontsumoa (litroak)   | 10.939 | 9.263 | 10.667 | 15,2     |
| Igorpenak (tn CO <sub>2</sub> eq), gasolioaren kontsumoarekin lotutakoak | 29,1   | 24,7  | 28,4   |          |

IHOBEko datuen arabera egindako kalkuluak. Iturria: Visesa

Ibilgailuei dagokionez, ibilgailuen flota murriztu eta lehendik zeudenen erabilera hobetu da, zerbitzua ez aldatzeko. Hori dela eta, erabilitako erregaia gutxitu egin denez, CO<sub>2</sub> gutxiago ere igorri da atmosferara.

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

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

#### 4.5. Ingurumeneko kanpo-eremak (Visesako jarduerarekin lotutakoak)

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

Eraikuntzako fasean antzemandako zeharkako ingurumen-faktore guztien datu kuantitatiboak lortzeko zailtasunak zailtasun, datu-orria jarri da abian, gure obretan gertatzen diren ingurumen-eraginaren ratioen azterketa kuantitatiboa eta kualitatiboa egiteko. Horrela, bada, Visesak 10 sustapenen ratioak lortu ahal izan dira, eta 2011n, 2012an zein 2013an esleitu genizkien bezeroei.

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

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

|                             | 2011                        | 2012                          | 2013                                   | 2011-2013   |
|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------------|--|-------------|
| Sustapenak guztira (kop.)   | Derio, Eskoriatza, Amurrio. | Salburua1, Salburua2, Laudio. | Zabalgana, Beasain, Arrasate, Basauri. | 10 sustapen |
| Etxebizitzak guztira (kop.) | 159                         | 556                           | 484                                    | 1.199       |

Iturria: Visesa

#### *4.5.1. 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 jardura egokien barne-prozedurak naiz ereduak ezartzen dituzte, ingurumenari begira materialen erosketa eta erabilera arduratsua egiteko.

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.

#### 4.5.2. Elektrizitatearen kontsumoak

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

| Obrako faseko elektrizitatearen kontsumoak                    | 2011    | 2012    | 2013    | Ald. | 2011-2013 |
|---|---------|---------|---------|------|-----------|
| Kontsumitutako elektrizitatea (kWh)                           | 165.540 | 206.610 | 251.513 | 21,7 | 623.663   |
| Elektrizitatearen batez besteko kontsumoa (kWh/etxe. eraikia) | 1.041   | 464     | 731     | 57,5 | 657,8     |

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).
- Batzuetan, erlojuak jarri dira instalazio elektrikoan, zentzuz kontsumitzea lortzeko.

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

- Sustapen guztien iraunkortasuna ebaluatzea IHOBek argitaratutako gida honen bidez: "Euskal Autonomia Erkidegoko Etxebizitzetako 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...)



84.b. taula. Visesako sustapenetako obra betearaztean sortutako kontsumo energetikoarekin lotutako CO<sub>2</sub> igorpenak.

|  | 2011 | 2012 | 2013 | Ald. | 2011-2013 |
|--|------|------|------|------|-----------|
| Obrako kontsumo elektrikoarekin lotutako igorpenak (tn CO <sub>2</sub> eq) | 28,0 | 34,9 | 42,5 | 21,7 | 105,5     |

IHOBEko datuen arabera egindako kalkuluak. Iturria: Visesa

#### 4.5.3. Gasolioaren kontsumoa

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

| Obrako faseko gasolioaren kontsumoak                                       | 2011   | 2012   | 2013   | Ald.  | 2011-2013 |
|--|--------|--------|--------|-------|-----------|
| Kontsumitutako gasolioa (litroak)  | 13.273 | 20.182 | 17.011 | -17,5 | 50.466    |
| Gasolioaren batez besteko kontsumoa (litroak / etxe. eraikia)              | 83,5   | 36,3   | 55,6   | 53,2  | 49,4      |
| Obretako gasolio-kontsumoarekin lotutako igorpenak (tn CO <sub>2</sub> eq) | 35,3   | 53,7   | 45,3   | -15,7 | 134,4     |

IHOBEko datuen arabera egindako kalkuluak. Iturria: Visesa

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

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

#### 4.5.4. Uraren kontsumoa eta isurketak

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

| Obrako faseko uraren kontsumoak                                | 2011  | 2012   | 2013  | Var.  | 2011-2013 |
|--|-------|--------|-------|-------|-----------|
| Kontsumitutako ura (M <sup>3</sup> )                           | 8.277 | 23.683 | 7.982 | -66,3 | 39.942    |
| Uraren batez besteko kontsumoa (m <sup>3</sup> /etxe. eraikia) | 100,9 | 53,2   | 23,2  | -56,4 | 45,8      |

Iturria: Visesa

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

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

Horrez gain, Visesak eraikitako etxebizitzan 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 txikiak izan daitezten. Lorategirik gabeko guneetan, ordea, honako hauxe jarriko da ureztaketako ura lurrundu ez dadin: lur-estalkiak, azala, legarra, teila hautsia edo antzekoak.
- Belarraren ordean, 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 gabekak izatea, artapena murrizteko eta ingurunea gutxiago zikintzeko.

Zeharka, hondakinak sortzen dira etxebizitzak eraikitze eta erabiltze 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.

#### 4.5.5. 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:

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

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

| Obrako faseko hondakin ez-arriskutsuak        | 2011   | 2012   | 2013  | Ald.  | 2011-2013 |
|---|--------|--------|-------|-------|-----------|
| Sortutako hondakin ez-arriskutsuak (Tn)       | 2.858  | 13.014 | 2.895 | -77,8 | 18.768    |
| Sortutako HEAk batez beste (kg/etxe. eraikia) | 26.222 | 23.407 | 5.983 | -74,4 | 16.334    |

Iturria: Visesa

88. taula. Visesako sustapenetako obra betearaztean sortutako hondakin arriskutsuak

| Obrako faseko hondakin arriskutsuak          | 2011  | 2012  | 2013 | Ald.  | 2011-2013 |
|--|-------|-------|------|-------|-----------|
| Sortutako hondakin arriskutsuak (Tn)         | 121   | 536   | -    | 343,0 | 658       |
| Sortutako HAK batez beste (kg/etxe. eraikia) | 1.575 | 1.206 | -    | -23,4 | 1.260     |

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 biltegitzeko garbigunea atontzea eta non dagoen ondo adieraztea. Bertan, gainera, hondakin arriskutsu bakoitzerako bidoiak eta zakuak egongo dira behar bezala identifikatuta.
- Hondakin inerteetarako 7 m<sup>3</sup>-ko metalezko edukiontzien gunea atontzea (edukiontzi bakoitzean, hondakin-mota bat baino ez da biltegitratuko).
- Indusketako lurak 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.

#### 4.5.6. 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 arabera isolamendu-proiektu zehatza egiten da, obran bertan eroso-eroso eta berme osoz arautegi horretako gutxieneko eskakizunak betetzen direla egiaztatzen da.

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.

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 baimendutako abiadura gutxitzea.
- Erabilitako makinak kontrolatzea.
- Zarata aldi-aldi 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, lehortean, gainazalak ureztatzea.
- Eraikuntza-prozesuan hutsuneak estaltzea.
- Obrako hondakinak kamioian asken bidez zamatzea.

#### 4.5.7. 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:

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

| INDUSITAKO KOPURUA (m <sup>3</sup> ) | GARBITU BEHARREKO AZALERA KUTSATUA (m <sup>2</sup> ) | KUDEAKETAREN KOSTUA (€) | URTEA / EPEALDIA | UDALERRIA                      | HELMUGA                         |
|--------------------------------------|--|-------------------------|------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| 136.000                              | 37.871   | 8.500.000 €             | 2007-2009        | BILBO (Bolueta)                | ZABORTEGIA (Zalla/Larrabetzu)   |
| 2.100                                | 4.904  | 257.800 €               | 2006-2009        | ESKORIATZA (Santa Marina)      | ZABORTEGIA (Mutilloa eta Epele) |
| 16                                   | 1.596  | 43.621 €                | 2006-2009        | AMURRIO (A5 eta A6)            | ZABORTEGIA (Zalla)              |
| 41.568                               | 28.162   | 1.767.338 €             | 2008-2011        | SESTAO (San Frantzisko zelaia) | ZENBAIT                         |
| 179.684 m <sup>3</sup>               | 72.533 m <sup>2</sup>                                | 10.588.759 €            | 2006-2011        | Guztira                        |                                 |

Iturria: Visesa

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

|                                       | 2011         | 2012         | 2013         | Ald. (%) |
|---------------------------------------|--------------|--------------|--------------|----------|
| Lurzoruaren erosketak (€)             | 1.877.881,52 | 1.237.034,50 | 3.331.298,28 | 169,3    |
| Kutsadura garbitzeagatiko kostuak (€) | 374.256,64   | 577.633,11   | 63.626,73    | -89,0    |

Iturria: Visesa

Edozein eraikuntza-proiektu egiten hasi baino lehen, plangintza orokorrean (plan nagusia eta arau subsidia-rioak) 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.

#### 4.5.8. Ingurumeneko gorabeherak

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

## 4.7. Sozietatearen garapenerako lankidetzaz

### 4.7.1. Gizarte-ekintzako politika

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

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

- 2009. urtean, behar besteko proposamena egin zen, bigarren eskuko jantziak biltzeko. Horren bidez, bi helburu lortu nahi genituen: batetik, LHko ikasle-talde batek logistikako praktikak egiteko biltegia eta denda abian jartzea eta, bestetik, produktu horiek saltzea, 2010eko eraikuntza-proiektuetarako laguntza ekonomikoa lortzeko.
- 2010ean eta 2011n, Alokabideren eta Orubideren laguntzaz, Vicente Ferrer Fundazioarekin lan egin dugu Indian 48 etxebizitza eraikitze. Etxebizitzok 2011ko abenduan ireki ziren, eta aurrekontua 68.571,43 eurokoa izan zen. Kostu urriko eraikuntzak ziren, eta inguruko ohituretara egokitu ziren oso-osorik. Bertako materialak eta lanekua erabili dira, emakumeen partaidetzari eman zaio lehentasuna, erabakietan inplikatu daitezzen, eta elkartasuna nahiz kohesio soziala bultzatu dira.
- 2012. urtean, Euskadiko Mugarik gabeko Arkitektoak eta EFEL-CIAPA Fundazioa GKE-ekin lan egin dugu, gurasoekin espetxeetan bizi diren 12-18 urteko gazteentzako, umezurtzentzako edota bertan behera utziko neska-mutilentzako 3 aterpetxe eraikitze. Horrela, 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.
- Visesak, Alokabideko eta Orubideko pertsonak modu altruistan parte hartzen dute beste arlo sozial batzuetan; esate baterako, urtean bitan ematen dute odola, Gabonetan jostailuak biltzen dituzte, lasterketa sozialetan parte hartzen dute edo larregizko cateringa jantoki sozialekin partekatzen dute. Horretarako, gure erakundeek euren instalazioak edo egiturak uzten dituzte horrelako ekintzak garatu daitezzen.
- 2013an, aurreko urteetan bezala, ikastetxe eta fundazioekin sinatu ditugu lankidetzaz-hitzarmenak, gazteei laneratzeko laguntzeko. 2013. urtean, lau lagun sartu dira erakundean, bekak eta praktikak garatzeko.

#### 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.

91. taula. Tokiko erkidegoan egindako inbertsioak.

| Inbertsioak - €                   | 2011          | 2012          | 2013          | Ald. (%) |
|-----------------------------------|---------------|---------------|---------------|----------|
| Obrako ziurtagiriak               | 51.324.398,11 | 38.523.973,83 | 32.051.185,23 | -16,8    |
| Minutak                           | 3.531.130,25  | 2.108.295,18  | 1.410.406,55  | -33,1    |
| Obra-lizentziak                   | 2.449.146,45  | 605.967,08    | -473.672,19   | -178,2   |
| Sukaldeak                         | 1.254.199,86  | 1.561.049,80  | 1.201.236,26  | -23,0    |
| Lurzoruaren erosketak             | 1.877.881,52  | 1.237.034,50  | 3.331.298,28  | 169,3    |
| Kutsadura garbitzeagatiko kostuak | 374.256,64    | 577.633,11    | 63.626,73     | -89,0    |
| Kanpoko zerbitzuak                | 1.856.251,48  | 1.680.438,75  | 1.655.497     | -1,6     |

Iturria: Visesa

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

**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. -<br>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 memorieta informazio-aldaketen ustezko eragina   | Ez dago aurreko txostenik                          |
| 3.11 Aurreko epealdiekiko aldaketa esanguratsuak  | Ez dago aurreko txostenik                          |
| 3.12 Txostenaren oinarrizko edukien kokapena (edukiaren aurkibidea)   | I. eranskina. GRI Gidako betekizunak               |
| 3.13 Txostena kanpoan egiaztatze eskabidearen inguruko gaur egungo politika eta jarduna                     | 1.2.   |
| 4.1 Gobernu-egitura   | 2.3.<br>Ez dago gutxiengoetako kiderik             |
| 4.2 Gobernu-organo goreneko presidentek 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.  |



| GRI Betekizuna v.3.1  | Txosteneko erreferentzia / Erantzun zuzena   |
|---|--|
| 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.<br>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.<br>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.   |
| 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.<br>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.<br>Ez dago prozedura zehatzik, baina arriskuak antzemateko tresna dago  |
| 4.12 Gizarte, ekonomia eta ingurumen arloan kanpoan garatutako programak edo printzipioak   | Ez dago horrelako kanpoko ekimenik   |
| 4.13 Kideetarako elkarte nagusiak   | 4.5.   |
| 4.14 Erakundeak inplikaturako interes-taldeen zerrenda  | 3.1.   |
| 4.15 Erakundearekin konpromisoa daukaten taldeak zehazteko eta hautatzeko oinarria  | 3.1.   |
| 4.16 Interes-taldeak inplikatuzeko egokitutako ikuspegiak   | 3.1.   |
| 4.17 Interes-taldeen partaidetzaren bidez sortutako kezka nagusiak eta faktore interesgarriak   | 3.1.<br>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.   |

| GRI Betekizuna v.3.1  | Txosteneko erreferentzia / Erantzun zuzena  |
|---|---|
| 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 Gobernuak emandako laguntza finantzario adierazgarriak  | 4.1.3.                                      |
| EC5 Eragiketa adierazgarriak garatzen direneko lekuetan, sexuaren arabera zatikatutako hasierako soldata estandarren 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 kontrataziorako eta tokiko erkidegoko goi-zuzendarien kontrataziorako ezarritako prozedurak   | 4.4.2. - 4.7.2.                             |
| EC8 Azpiegituretako inbertsioen eta, batez ere, konpromiso komertzialen bidez onura publikorako edo gauzatan emandako zerbitzuen garapena eta eragina   | 4.1.4. - 4.7.2.                             |
| EC9 Zeharkako eragin ekonomiko adierazgarrien ulerkuntza eta azalpena, eragin horien irismena kontuan hartuta   | 4.1.4.                                      |
| EN1 Erabilitako materialak, pisuaren edo kopuruaren arabera   | 4.6.4.1. - 4.6.4.2. - 4.6.4.6.              |
| EN2 Erabilitako material balorizatuen ehunekoa  | 4.6.4.1. - 4.6.4.2. - 4.6.5.5               |
| EN3 Energiaren kontsumo zuzena, lehen mailako iturrien arabera 4.6.5.3.   | 4.6.4.3. - 4.6.4.4. - 4.6.4.7. - 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  | 4.6.4.3. - 4.6.5.1. - 4.6.5.2.              |

| GRI Betekizuna v.3.1  | Txosteneko erreferentzia / Erantzun zuzena             |
|---|--|
| EN8 Iturri bidezko erabateko ur-hargunea  | 4.6.4.5.   |
| EN9 Ur-hargunearen eragin nabaria jasan duten ur-iturriak   | 4.6.4.5.   |
| EN10 Berrerabilitako eta birziklatutako uraren ehuneko eta kopurua  | 4.6.4.5. - 4.6.5.4.                                    |
| CRE2. Uraren kontsumoaren intentsitatea   | 4.6.5.4  |
| EN11 Babestutako eremu naturalen edo babestu gabeko biodibertsitate handiko guneen barruan kokatutako edo alboko lurren azalpena  | 4.6.5.7.   |
| EN12 Babestutako eremu natural edo babestu gabeko biodibertsitate handiko gunetako biodibertsitatearen gaineko eragin adierazgarriaren azalpena, babestutako eremu edo babestu gabeko biodibertsitate handiko gunetan garatutako jardueren, produktuen eta zerbitzuen ondorioz sortu direnean | 4.6.5.7.   |
| EN13 Babestutako edo leheneratutako habitatak   | 4.6.5.7.   |
| EN14 Biodibertsitatearen gaineko eraginak kudeatzeko ezarritako eta antolatutako estrategiak eta ekintzak   | 4.6.5.7.   |
| EN15 UICNko zerrenda gorrian eta zerrenda nazionaletan azaltzen diren espezieen kopurua, haien galzoriaren arabera  | 4.6.5.7.   |
| EN16 Negutegi-efektuko gasen igorpen zuzenak eta zeharkakoak (pisua)  | 4.6.4.3. - 4.6.4.7. - 4.6.5.2. - 4.6.5.3.              |
| EN17 Negutegi-efektuko gasen zeharkako beste igorpen batzuk (pisua)   | Ez da ezarri   |
| CRE3 Eraikinetatik datozen negutegi-efektuko gasen igorpenaren intentsitatea  | 4.6.4.3. - 4.6.4.7.                                    |
| CRE4 Eraikuntza berriko eraikinetatik eta berriro urbanizatzeke jardueratik datozen negutegi-efektuko gasen igorpenen intentsitatea   | 4.6.5.2. - 4.6.5.3.                                    |
| EN18 Negutegi-efektuko gasen igorpenak murrizteko ekimenak eta lortutako murrizketak  | 4.6.4.3. - 4.6.4.7. - 4.6.5.2.-<br>4.6.5.3. - 4.6.5.6. |
| EN19 Ozono-geruza suntsitzen duten substantzien igorpenak (pisua)   | Ez dago daturik  |
| EN20 NOx, SOx eta beste igorpen adierazgarri batzuk, motaren eta pisuaren arabera   | Ez dago daturik  |
| EN21 Hondakin-uren isurketak guztira, euren ezaugarrien eta helmugaren arabera  | 4.6.4.6. - 4.6.5.5.                                    |
| EN22 Sortutako hondakinen pisua guztira, motaren eta tratamendu-metodoaren arabera  | 4.6.4.6. - 4.6.5.5.                                    |
| EN23 Halabeharrezko isuri nabarienen kopurua guztira  | 4.6.4.5. - 4.6.5.4.                                    |
| EN24 Basileako Hitzarmeneko I, II., III. eta VIII. eranskinetako sailkapenaren arabera arriskutsuak diren hondakin garraiatu, inportatu, esportatu edo tratatuen pisua eta nazioartean garraiatutako hondakinen ehunekoak   | Ez da ezarri   |

| GRI Betekizuna v.3.1   | Txosteneko erreferentzia / Erantzun zuzena     |
|--|--|
| EN25 Erakunde informazio-emailearen ur-isurketek eta jario-urek kaltetutako baliabide hidrikoen eta habitaten azalpena, tamaina, babes-egoera eta biodibertsitate-balioa   | Ez da ezarri                                   |
| CRE5 Lurraren indarreko eta ustezko erabilerarako leheneratzeko premia, kasuan kasuko lege-esparrua kontuan hartuta  | 4.6.5.7.                                       |
| EN26 Produktuek eta zerbitzuek ingurumenaren gainean sortutako eraginak murrizteko ekimenak eta eragin horren murrizketa-maila   | 4.2.4. - 4.6.1. - 4.6.2. - 4.6.5.2. - 4.6.5.6. |
| EN27 Saldutako produktuen ehunekoa eta bizi-zikloaren amaieran berreskuratutako material bilgarriak, produktuen kategoriaren arabera   | Ez da ezarri                                   |
| EN28 Isun adierazgarrienen kostua eta ingurumeneko arautegia ez betetzeagatiko zehapen ez-monetarioen kopurua  | 4.6.5.8.                                       |
| EN29 Erakundeko jardueretarako eta langileen garraiorako erabilitako produktuen eta beste ondasun zein material batzuen garraioak ingurumenaren gainean dituen eragin nabarmenenak   | 4.6.4.4. - 4.6.4.7.                            |
| EN30 Ingurumeneko gastu eta inbertsio guztien zatikapena   | 4.6.2.   |
| LA1 Langileen zatikapena, lanpostu-mota, kontratua, eskualdeak eta sexua kontuan hartuta   | 4.4.1.   |
| LA2 Langileen kopurua guztira eta langileen batez besteko txandaketaren eta kontratazio berrien tasa, adin-taldea, sexua eta eskualdea kontuan hartuta   | 4.4.1.   |
| LA3 Lanaldi osoko langileek jaso eta aldi baterako edo lanaldi mugatuko langileei ez eskainitako onura sozialak  | 4.4.4.   |
| LA4 Hitzarmen Kolektiboaren estaldura duten langileen ehunekoa   | 4.4.1.   |
| LA5 Antolaketako aldaketak jakinarazteko gutxieneko epealdia(k), nahiz eta jakinarazpen horiek hitzarmen kolektiboetan zehaztutakoak izan  | 4.4.1.   |
| LA6 Laneko segurtasunerako eta osasunerako programak kontrolatzen eta aholkularitza ematen laguntzeko asmoz zuzendaritzaren eta langileen artean ezarritako segurtasun eta osasun lantalde bateratuetan ordezkaturako langileen ehunekoa guztira | 4.4.5.1.                                       |
| LA7 Absentismoaren, gaixotasun profesionalen eta galdutako egunen tasak eta lanarekin lotutako heriotzen kopurua, eskualdea eta sexua kontuan hartuta  | 4.4.5.1.                                       |
| CRE6 Erakundearen egiaztatutako laneko segurtasun eta osasunerako sistemapen lan egiten dutenen ehunekoa   | 4.4.5.   |

| GRI Betekizuna v.3.1  | Txosteneko erreferentzia / Erantzun zuzena   |
|---|--|
| LA8 Gaixotasun larriei dagokienez, langile, euren familia edo erkidegoko kideentzako hezkuntza, prestakuntza, aholkularitza, prebentzioa eta arriskuen kontroleko programak                   | 4.4.5.1.<br>Langileei baino ez zaie ezartzen   |
| LA9 Sindikatuekin sinatutako hitzarmen formaletan estalitako osasun eta segurtasun arloko gaiak   | 4.4.5.1.-4.4.5.2.  |
| LA10 Langile bakoitzaren urteko prestakuntza-orduen batezbestekoa, sexua eta langile-kategoria kontuan hartuta  | 4.4.3.   |
| LA11 Trebetasunen kudeaketarako eta etengabeko prestakuntzarako programak, langileen enplegarritasuna sustatzeko eta euren lan-ibilbideen amaiera kudeatzen laguntzeko                        | Langileei ez zaie etengabeko prestakuntzari buruzko informaziorik eman, haien lan-ibilbideen amaieraren kudeaketari begira lagungarria den arren   |
| LA12 Jardunari eta garapen profesionalari buruzko ohiko ebaluazioak jasotzen dituzten langileen ehunekoa, sexua kontuan hartuta   | Ez da jardunari buruzko banakako ebaluaziorik egiten   |
| LA13 Gobernu-organo korporatiboen eta langile-taldearen osaketa, langile-kategoria, sexua, adin-taldea, gutxiengoetako kideak 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.   |
| HR1 Giza eskubideen klausulak kontuan hartu edo arlo horretan aztertu diren inbertsio-hitzarmen esanguratsuen ehunekoa eta kopurua guztira  | Visesak bere jardura 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   |

| GRI Betekizuna v.3.1   | Txosteneko erreferentzia / Erantzun zuzena  |
|--|---|
| 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 ebazitako kexen kopurua   | Visesak ez du giza eskubideekin lotutako kexarik jaso   |
| S01 Programen eta jardunen ezaugarriak, irismena eta eraginkortasuna, eragiketek erkidegoetan dituzten eraginak ebaluatzeko eta kudeatzeko                           | Ez da betekizun horren inguruko programarik eta praktikarik ezarri  |
| S02 Ustelkeriarekin lotutako arriskuen inguruan aztertutako negozio-unitateen ehunekoa eta kopurua guztira   | Negozio-unitate guztietan, ustelkeriarekin lotutako arriskuak kontrolatzen dira   |
| S03 Erakundeko ustelkeriaren aurkako politiketako eta prozeduretako prestakuntza duten langileen ehunekoa  | Visesak kapitalen zuriketari eta delituzko finantziarioari buruzko prestakuntza eman du                                       |
| S04 Ustelkeriako gorabeherari aurre egiteko neurriak   | 3.2.3.<br>Ez da ustelkeriako gorabeherarik egon   |
| S05 Politika publikoetako posizioa eta politikon zein "lobbyingeko" jardueren garapeneko partaidetza   | Ez da lobbyingeko jarduerarik gertatu   |
| S06 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   | Ez da inolako isunik edo zehapenik jaso  |
| 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 eskaintako zerbitzuak eta bere ezaugarriak kontuan hartuta, ez da inolako prebentzio-neuririk ezarri, antzemandako arrisku bakoitzean ezarritakoak izan ezik. Beste eragin kaltegarri batzuei dagokienez, Kudeaketa Sistemaren bidez kontrolatzen dira |
| PR01 Hobetzeko asmoz ebaluatutako produktu eta zerbitzuen bizi-zikloko faseak, bezeroen osasunean nahiz segurtasunean dituzten eraginak eta ebaluaziopean dauden produktu zein zerbitzu nabariaren kategorien ehunekoa | 3.4.   |
| PR02 Euren bizi-zikloan produktuek eta zerbitzuek osasunean eta segurtasunean dituzten eraginei buruzko legezko arauketa edo borondatezko kodeak ez betetzeagatiko gorabeheren kopurua guztira                         | Ez da gorabeherarik egon   |
| PR03 Indarreko prozeduren eta arautegiaren ondorioz produktuei eta zerbitzuei buruz eskatutako informazio-motak eta informazio-eskakizunpean dauden produktu nahiz zerbitzuen ehunekoa                                 | 4.2.4. - 4.2.5. - 4.2.8.   |
| CRE8 Eraikuntza berri, kudeaketa, okupazio eta zaharberrikuntzarako etiketen sistemei, sailkapenei eta iraunkortasunari buruzko ziurtagirien mota eta kopurua  | 2.1. - 3.4. - 4.4.5.2. - 4.5.2. - 4.6.1. - 4.6.5.  |
| PR04 Produktu eta zerbitzuen etiketei eta informazioari buruzko arauketaren eta borondatezko kodeen ez-betearazpenen kopurua guztira, gorabehera horietako emaitzak kontuan hartuta                                    | Ez da ez-betearazpenik egon  |
| PR05 Bezeroen gogobetetasunari buruzko jarduketak, bezeroen gogobetetasunari buruzko emaitzak kontuan hartuta  | 3.1. - 4.1.1. - 4.1.2. - 4.2.  |

| GRI Betekizuna v.3.1   | Txosteneko erreferentzia / Erantzun zuzena   |
|--|--|
| PR06 Marketineko komunikazioetan (publizitatea, sustapenerako beste jarduera batzuk eta babes) aipaturako estandarretara eta borondatezko kodeetara atxikitze edo legeak betetzeko programak | Visesa ez da atxiki legez bete beharreko inolako borondatezko kode edo programara marketineko komunikazioen, babesen... arloan |
| PR07 Marketineko komunikazioei buruzko (publizitatea, sustapena eta babes) 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 Visesak produktu eta zerbitzuen erabilerari edo hornikuntzari buruzko araua ez betetzeagatiko isun adierazgarririk jaso  |