

iraunkortasun txostena

2018-2020



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

LURRALDE PLANGINTZA,
ETXEBIZITZA
ETA GARRAIO SAILA

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN
TERRITORIAL, VIVIENDA
Y TRANSPORTES

AURKIBIDEA: 2021eko IRAUNKORTASUN TXOSTENA**1. KAPITULUA: SARRERA**

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

2. KAPITULUA: ERAKUNDEAREN PROFILA

- 2.1. Visésaren aurkezpena
- 2.2. Visésari 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 Visésan
- 3.2. Gobernu ona eta gardentasuna
 - 3.1.1. Arriskuen kudeaketa eta gobernu arduratsua
 - 3.1.2. Kapitalen zuriaketaren prebentzioa
 - 3.1.3. Delituen prebentzioa
 - 3.1.4. Gobernu korporatiboaren sistema
 - 3.1.5. Gardentasun-ataria
 - 3.1.6. Zerbitzuen gutuna
 - 3.1.7. Dokumentuen kudeaketa
 - 3.1.8. Europako EMAS erregelamendua eta UNE-EN ISO 9001 eta 14001 arauak
 - 3.1.9. Datuak babesteko Europako erregelamendua
 - 3.1.10. Energia-iraunkortasunaren dekretua
- 3.3. Erronkak eta helburu estrategikoak
- 3.4. Kudeaketa bikainerako tresnak

4. KAPITULUA: INTERES-TALDEEKIKO KONPROMISOA

- 4.1. Jabeekiko harremana
 - 4.1.1. Jarduera-datuak
 - 4.1.2. Emaizta ekonomikoak
 - 4.1.3. Zeharkako eragin ekonomikoa
- 4.2. Bezeroekiko harremana

- 4.2.1. Visésako bezero nagusiak
- 4.2.2. Gogobetetasuna
- 4.2.3. Kudeaketa aurreratua
- 4.2.4. Produktuaren politika
- 4.2.5. Produktuaren egokitzapena bezeroen arabera
- 4.2.6. Kexen, erreklamazioen eta iradokizunen kudeaketa (KEI)
- 4.2.7. Pribatutasuna
- 4.2.8. Komunikazioa
- 4.2.9. Euskararen sustapena bezeroekiko harremanetan
- 4.3. Enpresa hornitzaileak
 - 4.3.1. Kontrataziorako politika
 - 4.3.2. Enpresa hornitzaileekiko harremanaren kudeaketa
 - 4.3.3. Hornitzaileei egindako ordainketari buruzko informazioa
- 4.4. Taldea
 - 4.4.1. Visésako pertsonak
 - 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-emaiztak
 - 4.6.5. Ingurumeneko kanpo-emaiztak
- 4.7. Sozietatearen garapenerako lankidetzak
 - 4.7.1. Gizarte-ekintzako politika
 - 4.7.2. Tokiko erkidegoan egindako inbertsioak

I. ERANSKINA: GRI BETEKIZUNEN AURKIBIDEA

1. SARRERA

1.1. ARDURADUN GORENAREN ADIERAZPENA

Vivienda y Suelo de Euskadi SA - Euskadiko Etxebizitza eta Lurra EA erakundeak, aurrerantzean **Visesa**, Sozietate osoaren esku jartzen du IV. **Iraunkortasun Txostena**; horrek berresten du sektore eta jarduerako erakunde aitzindarietako bat dela ingurumen-, ekonomia- eta gizarte-jarduna jakinarazteko konpromisoari dagokionez.

Visesak agerian jarri nahi du gardentasunarekiko duen konpromisoa, eta, horretarako, memoria honetan azken hiru ekitaldietan lortutako helburuak jakinaraziko ditu (2018-2020), baita finkatutako xede eta jomugak.

A. taula. 2013-2018ko ardatz estrategikoak.

1. ard.	Euskal herritarrek etxebizitza alokatzeko duten beharrari erantzuna ematea, Etxebizitzaren Legea betetzeko 2018-2020ko EPZn bildutakoaren arabera.
2. ard.	Visesa, Eusko Jaurlaritzak EPZ garatzeko duen tresna den aldetik, hirien birgaikuntzarekin eta berrikuntzarekin loturiko egitasmo estrategikoak kudeatzeko.
4. ard.	VisesaK gizarteari egiten dion ekarpena balioestea.
4. ard.	VisesaK gizarteari egiten dion ekarpena balioestea.
5. a r d .	Pertsona gaituak eta Visesarekin konprometituriko pertsonak garatzea.

Iturria: Visesa

2020. urtea urte berezia izan da COVID-19agatik, osasun- eta gizarte-krisiaren testuinguruan, non etxebizitzak funtsezko rola izan duen. Pandemiaren eraginez, etheen garrantziaz jabetu gara berriro. Beraz, Visesan oraindik eta garrantzi handiagoa lortu du Etxebizitza Sailaren tresna gisa egiten duen lanak, etxebizitza egoki baterako sarbidea bermatzen duten politika publikoen garapenaren alde eginez, bizi-proiektuak eraikitzeke oinarritzko zutabe gisa.

Azken urteetan, bai sektore txiroenei eta bai merkatu librean etxebizitza bat eskuratu ezin duten erdi-mailako geruzei dagokienez, aldaketa sozial bat egin da, non geroz eta pisu handiagoa hartu duen errentamendu babestuko etxebizitza baterako sarbidearen eskariak. Testuinguru horretan, herritarren beharrei erantzunez eta Etxebizitza Legearen aginduak betez, Visesak 2020. urtean jarduera berriro orientatu du soilik alokairuko babes publikoko etxebizitzaren sustapenerantz.

2021erako eta hurrengo urteetako erronkak azken urteetako testuinguru ekonomiko eta sozialak baldintzatzen ditu, zeinak zuzenean eragiten dion Visesaren jarduerari.

1.2. IRAUNKORTASUNARI BURUZKO HIRUGARREN TXOSTENA

2021eko memoria egiteko GRI 3.1 Gidak (Global Reporting Initiative) proposatutako gomendioei jarraitu zaie, bai iraunkortasun-memoriak egiteko eta bai eraikuntzaren eta higiezinaren sektorearen eranskinerako, adierazle zentral eta gehigarri buruzko informazioa barne, beharrezko justifikazioarekin informaziorik ez dagoen edo erakundearen izaeragatik hura aplikagarria ez den kasuetan.

Global Reporting Initiative (GRI) irabazi-asmorik gabeko erakundea da, zeinak orientazioa ematen duen iraunkortasun-txostenak egiteko. Aldian behin “*Iraunkortasun-txostenak egiteko gida*” argitaratzen du, eta hori da mundu osoko erakundeek erabiltzen duten erreferentzia nagusietako bat memoria horiek egiteko.

Visesak egindako **laugarren iraunkortasun-memoria** da, eta 2021aren aurreko bi ekitaldien datuak eta informazioa gehitu dira; beraz, 2014, 2016 eta 2018ko memorien datuekin batera, enpresaren ibilbidea eta emaitzen joera hobeto ulertzen lagunduko dute.

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 higiezinatako gehigarri sektorialean azaldutako adierazle guztiak estaltzen ditu. Materialtasuna zehazteko, sozietatearen jardura, interes-taldeentzako garrantzia eta ingurunearekiko elkarreragina aztertu dira, ekonomia, gizarte eta ingurumen arloko eragin adierazgarrienak islatzeko.
- **Interes-taldearen partaidetza.** Txosten honen bidez, Visesak antzemandako interes-talde guztien informazio-premiei eman nahi die erantzuna. Erakundeak berak, hain zuzen ere, etengabeko harremana dauka haiekin, euren aurreikuspenak eta interesak zein diren jakiteko.
- **Iraunkortasunaren testuingurua.** Txosten honek Visesaren jarduna iraunkortasunaren hiru dimentsioetan islatzea dauka helburu: ekonomikoa, soziala eta ingurumenekoa, sektorean eta eskualdean arlo horretan dagoen egoera kontuan hartuta.
- **Zehaztasuna.** Argitalpenak behar besteko adierazle eta faktore materialak estaltzen ditu zehaztasunez, gizarte, ekonomia eta ingurumen arloko eraginak islatzeko eta interes-taldeek Visesak 2011tik 2020ra garatutako jarduna ebaluatzeko.
- **Oreka.** Txostenean, erakundearen jardunaren alde onak eta txarrak azaltzen dira, jardun orokorraren zentzuzko balioespina egin ahal izateko.
- **Erkagarritasuna.** Zabalduetako informazio nolako formatuan aurkezten den kontuan hartuta, badago Visesak urteen joan-etorrian izandako bilakaera erkatzerik eta aztertzerik. Epealdien arteko aldaketa esanguratsuak azpimarratu eta azaltzen dira.
- **Estaldura.** Honako hauxe sartu da txostenaren estalduran: alokatutako instalazioak, azpikontratutako jarduerak eta txostenaren erkagarritasunean eragina izan dezaketen beste erakunde batzuk.
- **Xehetasuna eta argitasuna.** Berton eskainitako informazioa zehatza bezain xehea da, interes-taldeek Visesaren jarduna balioesteko aukera izan dezaten.
- **Fidagarritasuna.** Memoria hau ez dute kanpoan egiaztatu. Soilik 4.1.3. atalean jasotako datuak egiaztatu dira; izan ere, urteko kontu ikuskatuen txostenetatik datoz.

- **Datuen informazio-iturria.** Iraunkortasun Txosten honetan azaldutako taula guztietan agertzen da zein den adierazleen jatorria edo iturria. Beraz, ez da datuetan antzematen ezin den zenbatespenik eta kalkulurik agertzen.

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

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

B. taula. Ezarpen-mailen taula.

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

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

Memoriaren irismenari dagokionez, jasotako datuak azken hiru ekitaldiei dagozkie. Datuek Visisaren jarduera osoa biltzen dute, bulegoetako administrazio-jardueratik etxebizitzak sustatzeko jarduerara. Hala ere, ez dira kontuan hartu hornitzaileen datuak, azpikontratutako eraikuntza-proiektu eta -obretatik eratorritako ingurumen-informazioa izan ezik; izan ere, kasu askotan ezinezkoa da horiek lortzea. Memorian jasotako datu gehienak Visisarenak dira, eta, datu autonomikoen kasuan, iturria Eusko Jaurlaritzaren Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Saila izan da.

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

Eskuragarri egongo da Visisaren webgunean (www.visesa.euskadi.eus), “Gardentasun Ataria” atalaren barruan (<https://www.visesa.euskadi.eus/gardentasun-ataria/>).

2. ERAKUNDEAREN PROFILA

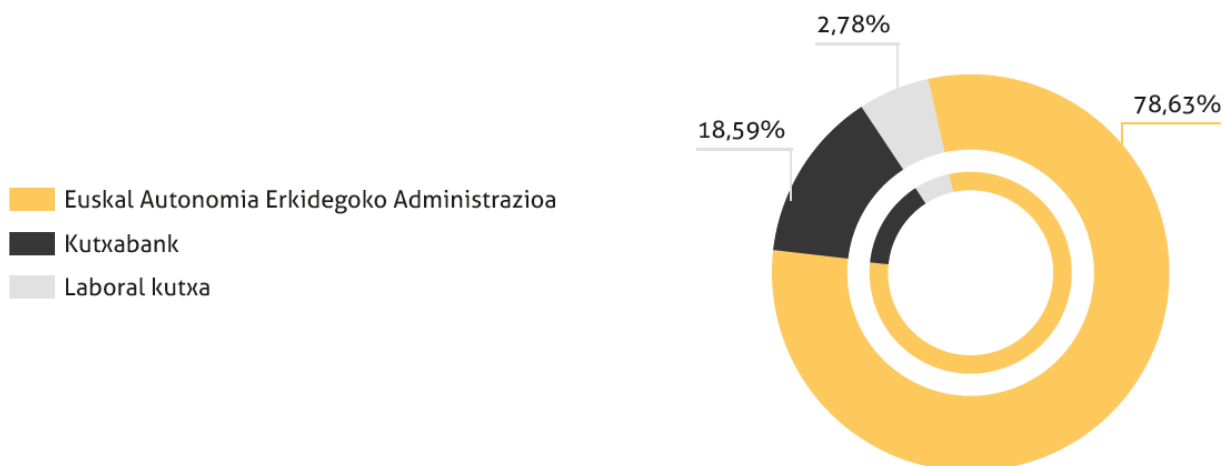
2.1. Visesaren AURKEZPENA

Visesa Eusko Jaurlaritzaren sozietate publiko instrumentala da, eta **Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailaren** menpe dago. Beste erakunde batzuekin batera, gobernu autonomikoaren ahaleginekin bat egiten du etxebizitza eta lurzorua arloko eskualde-politika garatzeko, baita hiriak eraberritzeko ere.

1990an sortu zen; jarduera hasi zenetik, 1992an, 2020ko abenduaren 31ra arte, EAEn 15.670 etxebizitza eraiki dira. Gaur egun, azterketa, proiektu eta eraikuntzen xede diren etxebizitzekin, Visesa erreferentziako sustatzailea da Euskadiko etxebizitza-arloan.

Visesak balantze saneatua aurkezten du, zeinak aukera ematen dion etxebizitza babestuen politikaren elementu eragile gisa jokatzeko. Baina, zifren garrantziaz harago, Visesarentzat pertsonak eta euren etxebizitza-beharrek duten garrantzia azpimarratu behar da.

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



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

C. taula. Visesaren bilakaerako mugarriak.

2018.

- Bilboko Boluetan munduko Passivhaus ziurtagiri handiena duen etxebizitza babestuen sustapena entregatu zen: babes publikoko 108 etxebizitza (BOE) salmantan + 63 alokairuan (ES).
- Saltzeko babes publikoko 32 etxebizitzen eta alokatzeko babes publiko sozialeko 33 etxebizitzen sustapena entregatu zen Hondarribian (Gipuzkoa). Europa hegoaldeko egurrezko egiturako bizitegi-eraikin garaiena.
- Visesaren ziurtagiria Europako Ingurumen Erregistroan (EMAS).

2019.

- Euskadiko Erosketa eta Kontratazio Publiko Berdearen Programan atxikitako erakundearen diploma lortu zen.
- Abian jarri zen Visésaren webgune berria (www.visesa.euskadi.eus).
- Bezeroari Arreta Egiteko Bizkaiko bulegoa instalazio berrietara eraman zen, Amezolako (Bilbo) Trenbideko Etorbidearen 38. zenbakiko beheko solairuan.
- Lurzoruak eskuratzeko plegua argitaratu zen.

2020.

- Finalización del primer puente en San Ignacio – Zorrotzaurre (Bilbao) ejecutado por Visesa.
- Zorrotzaurreko (Bilbo) San Ignacioko lehen zubia amaitu zuen Visesak.
- Europako Batzordearen Berrikuntza Radarrak SmartEnCity proiektuko bi ekintza hautatu zituen berrikuntza bikain gisa: Eraikinen eraberritzea sustatzeko zerbitzu berritzailea eta herritarren parte-hartzerako tresnen sorta.
- Gobernu korporatiboaren sistema eta delituak prebenitzeko protokoloa onetsi ziren.
- Pandemian zehar, zerbitzua eta jarduerari eutsi ahal izan zaie, ia etenik gabe.
- Eusko Jaurlaritzaren % 100 energia berriztagarrien kontratuan atxikitzea bulego guztietan.
- EAEn babes publikoko 15.754 etxebizitza amaituen zifrara heldzea lortu zen.
- Boluetan saltzeko babes publikoko 190 etxebizitzak entregatu ziren, eta, lehen dorreko 108 BOE-ekin eta 63 ESeKin, bultzada eman zitzaion arloari.

Iturria: Visesa

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

D. taula. Visésaren sariak eta aintzatespenak.

2018.

- Europako Ingurumen Erregistroaren (EMAS) ziurtagiria.
- UNE-EN ISO 9001 eta UNE-EN ISO 14001 ziurtagiriak berritzea 2015eko bertsio berriarekin.
- Visesa, Green Solutions Awards 2018 sarien testuinguruan, Construction21 plataformak antolatutakoak, “Energia eta Klima Epelak”, “Karbono Gutxi” eta “Erabiltzaileen Saria” izeneko sariak jaso zituen Boluetako (Bilbao) Passivhaus eraikinaren bikaintasunagatik.
- Boluetako-Bilbo proiektua Nerbioi-Ibaizabal ibai-ingurunearen berreskuratzearen eta hiri-berroneratzearen adibide gisa aukeratu zuten, eta “Albert Serratos” Hiri eta Lurralde Sariaren (Camino Fundazioak sustatutakoa) bigarren edizioaren finalera heldu zen.
- Visesak Passivhaus ziurtagiri zorrotza lortu zuen Bilboko Boluetan eraikitako 28 solairuko eraikineko 171 etxebizitzentzat (108 BOE eta 63 ES), Passivhaus Nazioarteko Konferentziaren 22. edizioan. (Munich, 2018ko martxoaren 9a).

2019.

- “Housing Solutions For The Locked Out”. Etxebizitza Sailak hiru proposamen aurkeztu zituen (Bolueta sustapena, AZBak edo alokairuko zuzkidura-bizitokiak eta Bizigune programa) Europar Batasunaren “Housing Solutions for the Locked Out” ekimenari erantzuteko, zeinaren helburua baiten Europako etxebizitza-politikako praktika onenen balioa azpimarratzea. Deialdian aurkeztutako 90 proiektu baino gehiago aztertu ondoren, aurkeztutako hiru proposamenak 50 onenen artean hautatu zituzten. Bolueta proiektuak 7. postua lortu zuen, eta horrek agerian jarri zuen Passivhaus proiektu horren garrantzia, kontsumo ia nulua duen bizitegi-erakin garaiena baita munduan.
- Visesak Euskadiko Erosketa eta Kontratazio Publiko Berdearen Programan atxikitako erakundearen diploma jaso zuen.

2020.

- Europako Batzordearen Berrikuntza Radarrak Visesak SmartEnCity proiektuaren esparruan gidatutako bi ekintza aukeratu zituen berrikuntza bikain gisa:
 - 1- Visesaren zerbitzu berritzailea eraikinen eraberritzea sustatzeko. Europako Batzordearen aintzatespenak berrikuntza-lana nabarmentzen du auzo heterogeneo baten testuinguruan, non eraikinak eta etxejabeen elkarteak oso desberdinak diren eta ez dagoen etxebizitzaren jabeen elkarte bakarra bitartekari gisa, Europa erdialde eta iparraldean gertatzen den moduan (Housing Associations).
 - 2- Herritarren parte-hartzerako tresnen sorta. Pertsonengan, eraikinen energia-efizientzia hobetzean eta herritarren parte- eta esku-hartzean zentratutako proiektu ororen moduan, azken 5 urte hauetan proiektuaren hurbiltze eta hedatze integrarean oinarritu da, hainbat mailatan: hiri-eskalan, auzo-eskalan, eraikin-eskalan eta azkenik pertsona bakoitzaren eskalan.

Iturria: Visesa

E. taula. Visesaren kongresuak eta argitalpenak.

2018.

- 2018ko martxo-apirila. Gasteiz. “Gasteizko eraikin eraberrituen bisita” berria antolatzea. Koroatze auzoko bizilagunekeraberritze-obren adibideak bisitatu zituzten, baita hiriko beste kale batzuetan kokatutako eta biomasan oinarritutako bero-sarea ere.
- 2018ko maiatza. Bilbo. “Housing The Basque Country” erakusketa (Euskadiko Etxebizitza Publikoa). Erakusketaren hasierako ekitaldian eta mahai-inguruan parte hartzea, non Euskadin garatutako etxebizitza publikoaren politika birpasatzen den eta 30 sustapeneko hautaketa lagintzen den, 1981-2018, aldiko proiektu esanguratsuenak, euren balio arkitektoniko eta estetikoaren, lurraldearen egokitzapenaren, ekarpen tekniko eta eraikuntzako eta proiektuaren egiletzaren arabera.
- 2018ko maiatza. Madril. ASA 2018 Ingurutzailerako Termikoa Berroneratuz topaketaren zikloa. Visesaren parte hartzea hitzaldi honekin: “Gasteizko Koroatze auzoaren berroneratzea”.
- 2018ko ekaina. Donostia. Jardunaldia: “BIM eta Passivhaus: Eraikintzako erronka eta estrategiak”. Visesaren parte-hartzea hitzaldi honetan: “BIM. Aukerak, erronkak eta eraldaketa”. Energia iraunkorraren Europako astea.
- 2018ko ekaina. Gasteiz. Jardunaldi hau antolatzea: “Smartencity Koroatze proiektua; birgaitze energetikorako sistemen egikaritze egokia”.

- 2018ko iraila. UPV-EHU (Donostia). Jardunaldi profesionala “Egurrezko eraikuntzaren oraina eta etorkizuna eta energia-efizientzia”. Visesarren parte-hartzea hitzaldi honetan: “Egurra eraikingintza iraunkorreko funtsezko elementu gisa”.
- 2018ko iraila. Bilbo. “Open House” ate irekien jardunaldia. Boluetako Passivhaus sustapena (180 BOE eta 63 ES) bisitatzeko aukera Bilboko eraikin berezietako batzuen ate irekien egunean.
- Sektoreko beste lankide batzuek eta nazioko nahiz nazioarteko erakundeek Boluetan eta Hondarribian garatutako sustapenetara egindako bisitak antolatzea, euren interes tekniko eta profesionalagatik.
- Bezero eta herritarren artean “Passivhaus etxebizitza baten erabilera eta mantentze efizienteari” buruzko bideo tutorial bat hedatzea.
- Visesarren Hirugarren Iraunkortasun Txostena egin eta argitaratzea GRI estandarren arabera, konpromiso sozialaren eta gardentasunaren adierazgarri gisa.
- “Zerbitzuen gutunaren” bertsio bat argitaratzea.

2019.

- 2019ko urtarrila. Bilbo. “Euskadiko Ekonomia Zirkularrerako Estrategia 2030”: Ihobek zuzendutako taldeko lan-bilerak enpresa publikoekin, Euskadin 2030. urtera arteko ekonomia zirkularren estrategia adosteko xedearekin. Visesak lan-mahaietako bat koordinatu zuen Eusko Jaurlaritzaren Ingurumen Sailak antolatutako foro batean.
- 2019ko urtarrila. Visesak hizlari bezala parte hartu zuen Tecnia erakundeak antolatutako jardunaldi batean, zeinaren gaia zen “Iraunkortasuna eraikuntzan eta sustapen berritzaileak”.
- 2019ko urtarrila. Bilbo. Parte hartzea ekitaldi honetan: “Euskadiko Hiri Agenda berrirantz”. Bultzatu 2050. Bilbao Urban Design.
- 2019ko otsaila. “AZEB proiektuaren” jardunaldi tematikoa Santurtxiko azterketa-kasuaren inguruan.
- 2019ko otsaila. “Aeroterminia” jardunaldia Saunier Duval-en I+G zentroan.
- 2019ko otsaila. Parte hartzea Tecnaliaren “Building Technologies atala batzordean”.
- 2019ko martxoa. “Side Event Bolueta”. Visesak parte hartu zuen mahai-inguruan, Alemaniako Passivhaus Institute eta Germán Velázquezekin batera.
- 2019ko martxoa. Gasteiz. “Euskadi - Basque Country 2030 Agendaren informazio-saioan” parte hartzea. Eusko Jaurlaritza.
- 2019ko martxoa. Gasteiz. “Annex 75 proiektua”; Visesak parte hartu zuen SmartEnCity proiektua azaltzeko, Eraikingintzako Kalitate Kontrolaren Laborategiak antolatutako barrutien birgaitzeari buruzko jardunaldian.
- 2019ko martxoa. Gasteiz. “SmartEnCity proiektua”, Visesak parte hartu zuen proiektua Michelin Hirien Sarearen kongresuan azalduz.
- 2019ko martxoa. “Zuhaizki topaketa teknikoa”. Egungo egurrezko leihoa. Ingurubide.
- 2019ko martxoa. Jardunaldia: “Sestao: hiri-birgaitze- eta -berroneratze iraunkorraren eredia”.
- 2019ko apirila. Gasteiz. “Espainiako Ur Gobernantzaren Liburu Berdearen” foro-eztabaida.
- 2019ko maiatza. Bilbo. Parte hartzea Eraikuneraren “Hausnarketa estrategikorako jardunaldietan” de Eraikune.
- 2019ko maiatza. UPV-EHUren “Zurezko Egiturak, Eraikuntza eta Diseinuan masterraren” hitzaldia.
- 2019ko ekaina. Donostia. “Auzo-eskalako birgaitze energetikoaren esperientziak eta horien eragin soziala: Smartencity Koroatze Europako proiektua”. Energia iraunkorraren Europako astearen barruko 6. jardunaldia. Enerctic eraikina.
- 2019ko ekaina. Gasteiz. Parte hartzea “Renove programan”. Ekainaren 12ko Agindua, Eusko Jaurlaritzan.
- 2019ko ekaina. Innolab-en “BIM jardunaldian” parte hartzea.

- 2019ko ekaina. Gasteiz. Gipuzkoako Foru Aldundiko teknikariek batera Arkaiateko 171 ESen A-302 sustapena bisitatzea, bertan instalatutako monitorizazio-ekipamenduak eta energia-kontsumoen eta ekoizpen fotovoltaiakoaren datuak biltzeko plataforma erakusteko.
- 2019ko ekaina. Bilbo. Parte hartzea “Arkitekturako 2019ko EHAEO sarien XIII. edizioaren ekitaldian”.
- 2019ko uztaila. UPV-EHUko teknikariek Santurtziko sustapena bisitatu zuten ekipamenduak ezartzeko; izan ere, monitorizazioa egin behar zen sustapeneko hiru etxebizitzatan.
- 2019ko iraila. Austria. “Sustainable Built Environment D-A-CH Conference 2019”, Grazeko Unibertsitatea. Visesak ahozko hitzaldi hau aurkeztu zuen: “Life cycle environmental and cost evaluation of heating and hot water supply in social housing nZEBs”.
- 2019ko iraila. Donostia. “Re-Vivienda jardunaldia”: Euskadiko I. Etxebizitza Laborategia. Euskadiko Arkitektura Institutua.
- 2019ko iraila. Bilbo. “Open House, ate irekien jardunaldia”. Ereduzko etxebizitza baterako bisita, non etxe pasiboen berezitasunak azaldu ziren. Interes nagusia izan zen herritarrei etxebizitza publikoa erakustea.
- 2019ko urria. Madril. VI. EECN kongresua. Visesak honako hitzaldi hau aurkeztu zuen: “la Energiarik behar ez duten Erakinen (EECN) bizi-ziloaren kostuen murrizketa - Berokuntza eta ACS sistemen hautaketaren eredu Santurtziko (Bizkaia) etxebizitza sozialetan”.
- 2019ko azaroa. Bilbo. Jardunaldia: “ZORROTZAURRE: Erriberatik Uhartera”, Mugak arkitektura bienala Itsas Museoa.
- 2019ko azaroa. Bilbo. “Euskadiko etxebizitzen eta dekorazioaren higiezinaren aretoa” foro profesionala Euskalduna jauregian.
- 2019ko azaroa. Bilbo. Parte hartzea “Alokairu eskuragarriaren erronkarako irtenbideak” jardunaldian, Euskalduna jauregian.

2020.

- 2020ko ekaina. Parte hartzea “Atelier – lighthouse euskal hiriak eta followers” ekitaldian.
- 2020ko uztaila. “Basque urban regeneration - engage the community” (Interreg-Intensify proiektuak antolatuta). Visesak etxebizitzen energia-birgaitzean izandako esperientzia azaldu zuen, baita herritarrek SmartEnCity Koroatze proiektuan (Gasteiz) izandako parte-hartzea ere.
- 2020ko iraila. Visésaren hitzaldia “Karbonoan neutroak diren hiri adimendunei” buruzko prestakuntza-programaren nazioarteko web-mintegian, Gasteizen kasua azalduz ezarpenaren eredu gisa.
- 2020ko urria. Visésako zuzendari nagusiaren hitzaldia EHUren Etxebizitza Publikoaren masterrean.
- 2020ko urria. Visésako zuzendari teknikoaren hitzaldia EHUren Etxebizitza Publikoaren masterrean.
- 2020ko urria. Visésako AZEB proiektuaren emaitzen aurkezpena.
- 2020ko apirila. Eraikune buletinean argitaratutako AZEB metodologia.
- 2020ko ekaina. Koroatze proiektua DPA aldizkarian.
- 2020ko ekaina. AZEB - " EECN egoki baterako gida".
- 2020ko azaroa. ECCN - artikulua hauetan parte hartzea: "Instalazio termikoen jokabide errealaren ezaugarritzea. Santurtziko 32 ESen azterketa-kasua" eta "Zubi teknikoaren eta lotutako patologien azterlana etxebizitzen energia-birgaitzearen prozesuetan", ECCN kongresuaren artikulua eta hitzaldien liburua.

2.2. Visesari BURUZKO DATU OROKORRAK
F. taula. Visesaren oinarrizko datuak.

Sozietatearen izena:	Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A. – Euskadiko Etxebizitza eta Lurra, E.A. (Visesa)		
Forma juridikoa:	Eusko Jaurlaritzaren Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailean atxikitako sozietate publikoa		
Produktu/zerbitzu nagusia:	Azterlanak egitea; lurak erostea, kudeatzea eta urbanizatzea. Babes publikoko etxebizitza sustatzea eta etxebizitzak birgaitzea. Elementu libreak merkaturatzea (lokalak, garajeak eta trastelekuak). Hirigintzako eta antolaketako laguntza teknikoa. Bere sustapenetan energia-eraginkortasuna mantentzeko eta kontrolatzeko laguntza teknikoa.		
Bulego nagusiaren helbidea:	Gamarrako atea 1A, 2. solairua (El Boulevard eraikina) - Vitoria-Gasteiz		
Telefonoa:	945 21 40 50	Faxa:	945 06 84 40
e-posta:	visesa@visesa.eus	Web orria:	www.visesa.euskadi.eus

Iturria: Visesa

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

Bezeroen arretarako bulegoak:			Bulego nagusia:	Saldu osteko arreta:
Arabako BAB Tel.: 945 214 038 gasteiz@visesa.eus	Bizkaiko BAB Tel.: 946 612 620 bilbao@visesa.eus	Gipuzkoako BAB Tel.: 943 326 340 donostia@visesa.eus	Tel.: 945 214 050 visesa@visesa.eus	Tel.: 900 212 123 sap@visesa.eus

Iturria: Visesa

Bezeroari Arreta Egiteko Bizkaiko bulegoa

Trenbideko Etorbidea, 38, beheko solairua. 48012. Bilbo.

Bezeroari Arreta Egiteko Gipuzkoako bulegoa

Errotaburu pasealekua, 1-7. 20018. Donostia.

**Bezeroari Arreta Egiteko Arabako bulegoa**

Gamarrako atea, 1A. behea (El Boulevard eraikina– sarrera Zaramaga kaletik) 01013. Gasteiz.

Vitoria-Gasteiz, Bulego Naguisa, Araba/Álava

Gamarrako atea, 1A. 2. Solairua (El Boulevard eraikina– sarrera Zaramaga kaletik) 01013. Gasteiz.

Txosten honetan azaldutako informazioa argitzeko edo osatzeko, visesa@visesa.eus posta-elektronikoan Prozesu, Kanpo komunikazio eta Sistemetako Zuzendaritzarekin harremanetan jarri besterik ez dago.

2.3. GOBERNU-EGITURA ETA ORGANIGRAMA

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

Administrazio Kontseiluan akziodun guztiak daude ordezkaturik: Eusko Jaurlaritza (presidentea, presidenteordea eta 4 bokal); Kutxabank (2 bokal) eta Laboral Kutxa S. Coop de Crédito (1 bokal). Visesakozuzendari nagusiak ere parte hartzen du, ahotsarekin eta boto gabe, baita Visesakozuzendari juridikoak ere, Kontseiluko idazkari gisa (ez da kontseiluko kidea). Administrazio Kontseiluko karguei ez zaie ordaintzen.

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

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

2020ko martxoaren 9an, Administrazio Kontseiluak gobernu korporatiboaren sistema onetsi zuen. Sistema hori lege- eta estatutu-araudia garatu eta osatzen duten arau eta prozedurek osatzen dute, eta Eusko Jaurlaritzaren gobernu arduratsuko gidan oinarritzen da. Haren helburua da gardentasun eta kontrol handiagoa lortzea gobernu korporatiboaren organoen funtzioetan.

Sistema honako hauek osatzen dute: gobernu korporatiboaren sistema (oinarri orokorrak), Kontseiluaren araudia, Kontseiluko kideen estatutua, Kontseiluko kideen kode etikoa eta eranskinak.

Zuzendari nagusia erakundeko organo betearazle gorena izango denez, enpresaren kudeaketa zuzenduko du. Visesakozuzendari nagusiaren ahalmenak Administrazio Kontseiluak esleitzen dituenez, edozein unetan ezeztatu edo aldatu ahal izango ditu. Hona hemen Estatutueta 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.

Haren funtzioa aurrera eramateko, Zuzendaritza Nagusiak **Visesaren Zuzendaritza Batzordearen** laguntza eta aholkularitza jasotzen ditu, eta Eusko Jaurlaritzaren Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailean atxikitako sozietateekin koordinatzen da.

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

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

Visesako organigrama funtzionalean txertatuta ez dagoenez eta izaera estatutarioik ez daukenez, 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); agente-taulak Administrazio Kontseiluari emandako informazioa; langile-taldeko lanpostu berrien sorrera, aldaketa edo desagertzea; barruko berrantolaketa; lanpostuen balioespena...
- Plan Estrategikoaren (urtekoa) eta Kudeaketa Planaren (seihilekoa) aurrerapen-mailaren jarraipena egitea; Kudeaketa Sistema Berrikusteko Txostena (urtekoa) eta EFQM autoebaluazioak aztertzea; eta Zuzendaritza Lantaldeko Aginte Taula Integralaren adierazlearen jarraipena egitea (hilekoa).
- Enpresarekin lotura zuzena duten kontuak, Zuzendaritza Nagusiak laguntza eskatu badu irizpideak finkatzeko, eta zuzendari bakoitzak laguntza hori ematen du rol bakoitzetik. Kontu horiek lotura izan dezakete jarduerarekin (lurzoruak erostearen komenigarritasuna, finantzaketak, lizitazioak, hornitzaileekiko desadostasunak edo obraren egikaritzea, salmenten prozesua, bezeroekiko harremanak eta saldu osteko zerbizua, etab.); pertsonen arloan (hautaketa-prozesuak, prestakuntza, etab.); prozesuak eta sistemak (prozedurak, tresna teknologikoak, etab.); parte hartzen duten enpresekiko edo Eusko Jaurlaritzaren Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailearen menpeko enpresekiko koordinazioa eta harremanak; eta Zuzendaritza Nagusiaren iritziz garrantzitsua den beste edozein kontu.

Visesako taldea 85 pertsonak osatzen zuten 2020ko abenduaren 31n (76 pertsona kontratu mugagabearekin eta 9 pertsona aldi baterako kontratuarekin), organigrama funtzional honen arabera banatuta:



2.4. XEDEA, IKUSPEGIA ETA BALIOAK

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

XEDEA

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

IKUSPEGIA

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

BALIOAK

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

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

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

2.5. Visesa ZENBAKITAN

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

1. taula. Visesa zenbakitan.

Sozietatearen ikuspegia	2018	2019	2020	Ald. %
Abian dauden etxebizitzak - proiektuaren lizitazioetik behin betiko kalifikaziora (kopurua)	1.847	2.349	2.120	-9,7
Eraikitzen ari diren etxebizitzak - zuinketa-aktatik obraren harrerara (kopurua)	757	349	674	93,1
Partikularrekin erosteko aukera ematen duen alokairuaren kontratua duten etxebizitzak (kopurua)	296	192	158	-17,7
Kontratua sinatu duten etxebizitzak guztira (kopurua)	538	593	385	-35,1
Eskritura egiten duten etxebizitzak guztira (kopurua)	544	605	357	-41,0
Ikuspegi finantzarioa	2018	2019	2020	Ald. %
Sustapenak saltzeagatiko diru-sarrerak (milaka €)	41.379,8	50.110,2	34.527,5	-31,1
Ekitaldiko emaitza - BDI (€)	645.312	4.067.089	461.951	-88,6
Marjina gordinaren arabera errentagarritasuna (%)	%24,6	%22,8	%25,1	10,3
Funts propioen errentagarritasuna (%)	%0,86	%5,40	%0,58	-89,3
Bezeroen ikuspegia	2018	2019	2020	Ald. %
Bezeroen gogobetetasun-indize orokorra inkestako atributuaren arabera haztatutakoa (E 0:100)	-	68,1	63,0	-7,5
Eskrituratu ondoren lehenengo urtean jasotako eta Visesak onartutako gorabehera teknikoaren batez besteko kopurua (kop.)	8,0	5,8	3,9	-33,5
Barruko prozesuen ikuspegia	2018	2019	2020	Ald. %
Estandarraren gaineko %40tik gorako aurrezki energetikoaz urteko sailkatutako etxebizitzak - A edo B sailkapena (%)	%100	%100	%100	0,0
Pertsonen ikuspegia	2018	2019	2020	Ald. %
Langile-taldeko pertsonak urtean (kop.)	88	88	85	-3,4

Iturria: Visesa

3. ERAKUNDEAREN GIZARTE-ERANTZUKIZUNAREN IKUSPEGIA

3.1. EGE ESTRATEGIA. ERAKUNDEAREN GIZARTE-ERANTZUKIZUNA Visesan

Visesak erakundearen gizarte-erantzukizunarekin (EGE) eta iraunkortasunarekin hartuko konpromisoa erakundearen xedean bertan azaltzen da, baita 2018-2020ko Plan Estrategikoan zehaztutako ardatz zein helburu estrategiko eta eragileetan ere.

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

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

Hona hemen **identifikaturiko interes-taldeak**:

- **Akziodunak:**
 - Eusko Jaurlaritza (Etxebizitza Saila eta Ogasun Saila).
 - Finantza-erakundeak.
- **Bezeroak:**
 - Babes publikoko eta birgaitzeko etxebizitzaren amaierako erabiltzaileak.
 - Etxebizitza Sailburuordetzan atxikitako sozietatea: Alokabide.
 - Energia-zerbitzuak jasotzen dituzten etxejabeen elkarteak.
 - Elementu libreen erosleak eta maizterrak.
- **Enpresa hornitzaileak:**
 - Lurzoruarenak.
 - Obra, zerbitzu eta hornidurenak.
- **Erakunde aliatuak:**
 - Enpresak, erakundeak eta zentro kolaboratzaileak.
 - Parte hartutako elkarteak.
- **EAEko sektore publikoa eta beste erakunde batzuk:**
 - Etxebizitza Sailburuordetza, Etxebizitzaren Euskal Zerbitzua (Etxebide), Etxebizitzako lurralde-ordetzkaritzak, Alokabide, Kontrol Ekonomikoko Bulegoa, Artxibo Nagusia, Funtzio Publikoa, Kontuen Euskal Epaitegia eta sektoreko beste administrazio eta erakunde batzuk (URA, IHOBE...).
- **Erakunde publiko eta pribatuak:**
 - EAEko foru-aldundiak eta udalak.
 - Arartekoa, Emakunde, AECC, GKEak,...
- **Eraikuntzaren sektoreko elkargo profesionalak eta elkarteak.**
- **Gizarte oro har (herritarrak).**
- **Hedabideak** (prentsa, sare sozialak, webguneak, agentziak...).
- **Visesa osatzen duten pertsonak.**

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

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

G. taula. Komunikazio-kanalak.

Interes-taldeak	Komunikazio-kanalak
Akziodunak:	Batzar Nagusiak. Administrazio Kontseilua. Bilerak Etxebizitza Saileko nahiz Eusko Jaurlaritzaren beste sail batzuetako arduradunen, finantza-erakundeen eta Visesako arduradunen artean. Bilera periodikoak. Txosten periodikoak eta <i>reportinga</i> hiruhilekoan behin. Ohiko kontaktuak.
Bezeroak:	Gogobetetasun-inkestak edo <i>focus-group</i> . Etxebizitza pilotuak. Webgunea, bezeroen arretarako bulegoak, <i>call-center</i> , saldu osteko zerbitzua, telefonoa, faxa eta bezeroen arretarako helbide elektronikoa. Erreklamazio eta kexen zerbitzua.
Enpresa hornitzaileak:	Gardentasun Ataria. Webgunea. Kontratatzailearen profila. Bilera periodikoak. Sektorereko azokak. Parte-hartzea irakasle eta hizlari gisa. Parte-hartzea proiektu partekatuetan (Eraikal, UPV-EHU, Tecnalia...). Urteko memoriak argitaratzea (kontuak, kudeaketa, ingurumen-adierazpena...).
Erakunde aliatuak/ Eraikuntzaren sektoreko elkargo profesionalak eta elkartek/ Hedabideak:	Presentzia foroetan eta ekitaldi sozialetan. Jardunaldiak antolatzea. Bilerak elkarte eta elkargoekin. Parte-hartzea kide gisa elkarteekiko proiektu kolaboratzaileetan. Esparru-hitzarmenak sinatzea. Bilera espezifikoak. Webgunea. Bisitak sustapenetara. Bezeroen arretarako bulegoak (aurrez aurre). <i>Call-center</i> . Saldu osteko zerbitzua. Telefonoa, faxa eta bezeroen arretarako helbide elektronikoa.
EAEko sektore publikoa eta beste erakunde batzuk / Erakunde publiko eta pribatuak:	Bilerak Eusko Jaurlaritzaren sailerako arduradunen eta Visesako arduradunen artean. Koordinazio-bilerak. Bilera espezifikoak. Ohiko kontaktuak. Informazioa trukitzea eta adierazleen <i>reportinga</i> . Bilera periodikoak. Ohiko kontaktuak. Gardentasun Ataria. Urteko memoriak argitaratzea (kontuak, kudeaketa, ingurumen-adierazpena...). Webgunea.
Gizarte oro har:	Gardentasun Ataria. Webgunea. Presentzia foroetan eta ekitaldi sozialetan. Jardunaldiak antolatzea. Bilerak hainbat elkarte eta kolektiboekin (bizilagunen elkarteak). Babes sozialak (Bolivia, Haiti). Parte-hartzea Europako elkarte eta proiektu kolaboratzaileetan (AVS, Q-epea, esparru-programen proiektuak...). Bezeroen arretarako bulegoak. Bilera espezifikoak. Telefonoa. Prentsa. Irratia. Irekia.
Visesa osatzen duten pertsonak:	Zuzendaritza Batzordea. Berezi-Bilerak zuzendariekin. Bilera orokorrak plantilla osoarekin. Bilera espezifikoak Visesako pertsonen artean. Ohiko kontaktuak. Intranet korporatiboa. Office365 ekipamenduak. Posta. Ingurumen Batzordearen bilerak. Intranet. Sailerako beste bilera batzuk.

Iturria: Visesa

3.2. GOBERNU ONA ETA GARDENTASUNA

3.2.1. Arriskuen kudeaketa eta gobernu arduratsua

2009az geroztik, Eusko Jaurlaritzaren “Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoko erakunde, sozietate eta fundazioen gobernu arduratsurako gida” landu da, Kontrol Ekonomikoko Bulegoaren (KEB) zuzendaritzapean. Horren helburua da ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-kudeaketa modu efizientean egitea, Ekonomiako Lankidetzeta eta Garapenerako Erakundeak (ELGE) finkatutako gardentasun eta gobernu onaren printzipioekin bat.

Horrekin batera, abian jarri dugu zen “Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoko erakunde, sozietate eta fundazioen barne-kontrolaren funtzioa ezarri ega garatzeko eskuliburua”, arriskuen kudeaketarako eta barne-kontrolerako sistema bat ezarriz.

Hiruhilekoan behin, Eusko Jaurlaritzaren Kontrol Ekonomikoko Bulegoari bi gida horien ezarpen-mailaren berri ematen zaio.

Azken urteetan zehar, bi urtean behin egiten diren autoebaluazioetatik ateratako ekintza-planak egin dira: horretarako, giden % 100 betetzeko beharrezko hobekuntza-ekintza eta -proiektuak identifikatzen dira. Adibidez, gobernu korporatiboaren sistema bat onestea edo 2020an barneko Jokabide Kodea egitea gobernu arduratsuko gidak jasotzen dituen neurrietan nabarmen aurrea egiteko urratsak izan dira.

3.2.2. Kapitalen zuriketaren prebentzioa

Kapitala zuritzea eta terrorismoaren finantzazioaren prebentzioaren inguruko apirilaren 28ko 10/2010 Legea betez, Visesak aurrera eramaten duen jarduerari erantzuten dioten neurri eta prozedurak ezarri dira.

Barne Kontrol eta Komunikazio Organoa (OCIC) Administrazio Kontseiluak sortu zuen 2006ko maiatzaren 2an, eta haren funtzioak araudian jasotzen dira.

Urtero, Barne Kontroleko Organoak (OCI) kapitalen zuriketaren eta terrorismoaren finantzaketaren aurreko arriskuaren autoebaluazio-txostenaren berrikuspena egiten du, erakundearen eragiketetan edo bezeroen tipologian egon daitezkeen aldaketak hautemateko. Txosten berri eta eguneratu bat idazten da, eta arrisku errealaren balioa aztertutako azken aldian garatutako eragiketetara egokitzen da. Visesak esleitutako arriskuan oinarrituta, ezarritako arriskuarekin bat datozen neurriak hartu eta ezarri behar dira.

2020. urtean prestakuntza-ekintza bat egin da plantilla osoarentzat kapitalen zuriketaren prebentzian.

3.2.3. Delituen prebentzioa

Administrazio Kontseiluaren 2016ko martxoko aginduari erantzunez, zeinaren bidez “Zuzendaritza Nagusiari eskatu zitzaion beharrezko jarduketak egiteko ahalik eta denbora-epe laburrenean indarreko legedi penalak eskatutako prebentzio- eta kontrol-programa egokiak prestatzeko”, delituen prebentziorako eredu bat egin da, baita diagnostiko bat eta ekintza-plan bat ere.

2020ko martxoaren 9an, Administrazio Kontseiluak **delituen prebentziorako protokoloa** onetsi zuen, zeinaren helburua den garatutako jarduera deskribatzea eta ezarritako kontrolak identifikatzea, legetik kanpoko jarduketa baten arriskua prebenitu edo arintzeko. Honako hauek dira onetsitako neurri eta kontrol orokorrak:

- Langile guztiei aplikatu ahal zaien Jokabide Kodea.
- Salaketen kanala.
- Diziplina-sistema.
- Finantza-baliabideak eta kudeaketa-sistema.
- Prestakuntza.
- Ahalordetze-matrizea.
- Borondatearen prestakuntza-prozesua Kontseiluaren araudiaren bidez.
- Beste neurri eta kontrol espezifiko batzuk (kontrolden mapa).

3.2.4. Gobernu korporatiboaren sistema

2020ko martxoaren 9an, Administrazio Kontseiluak gobernu korporatiboaren sistema onetsi zuen. Sistema hori lege- eta estatutu-araudia garatu eta osatzen duten arau eta prozedurek osatzen dute, eta Eusko Jaurlaritzaren gobernu arduratsuko gidan oinarritzen da. Haren helburua da gardentasun eta kontrol handiagoa lortzea gobernu korporatiboaren organoen funtzioetan.

Sistema honako hauek osatzen dute: gobernu korporatiboaren sistema (oinarri orokorrak), Kontseiluaren araudia, Kontseiluko kideen estatutua, Kontseiluko kideen kode etikoa eta eranskinak.

3.2.5. Gardentasun Ataria

Zerbitzurako ikuspegi bikoitzarekin sortu zen: balio publikoa sortzea eta gardentasunaren kultura-ereduaren alde egitea baliabide publikoak erabiltzerakoan.

Visesak benetan uste du jarduerari eta gobernu onari buruzko informazio periodiko eta eguneratua argitaratzeak (publizitate aktiboa) eta herritarren esku egoteak euren informazio-eskaerei erantzuteko (informazio publikorako sarbide-eskubidearen eskaerak) Visesakiko konfiantza hedatu eta indartzen duela. Horrez gain, herritarren parte-hartzerako kultura arduratsua sortzea errazten du.

Eremu horretan Q-eparekin (kudeaketa aurreratuaren aldeko Euskadiko erakunde publikoak) aritzen da lankidetzan, publikitate aktiboaren ebaluazio-eredu bat zehaztu, mantendu eta hobetzen.

2020an zehar, Visesak urrats esanguratsuak eman ditu informazioa euskaraz argitaratzeko orduan, eta edukiak eguneratu egiten dira atarian: www.visesa.euskadi.eus

3.2.6. Zerbitzuen gutuna

Gardentasunari buruzko araudiei eta Eusko Jaurlaritzaren gobernu arduratsuko gidaren baldintzei jarraikiz, 2016an lehen zerbitzuen gutuna argitaratu zen. Helburua zen publikoki ezagutaraztea Visesak bezeroekiko duen konpromisoa, eta, horrela, euren eskubideak eta betebeharrak buruzko informazioa ziurtatzea.

Gutunaren kalitate handiena bermatzeko xedearekin, Visesak aintzat hartu zituen UNE 93200 arauaren baldintzak, baita Q-epa lantaldeak zehaztutako irizpideak ere. Zerbitzuen gutuna eskuragarri dago Visasaren webgunean.

Horrez gain, urtero lankidetzan aritzen da Q-epa eta Euskalitekin, eta sektore publikoko beste erakunde batzuen zerbitzuen gutunak ebaluatzen dituzte kanpotik. Horrela, kudeaketa aurreratu sustatzen duten Euskadiko erakunde publikoetan.

3.2.7. Kudeaketa dokumentala

2020an jardueraren digitalizazioan aurrera egiteko plan bat onetsi da. Plan hori lerrokatuta dago kudeaketa dokumentalaren ereduarekin, zeinaren xedea den administrazio-efizientzia handitzea, dokumentuen segurtasuna kudeatzea, iraunkortasuna sustatzea biltegitratze fisiko nahiz digitalean eta baliabideen erabileran eta dokumentuetan jasotako datuen konfidentziasuna bermatzea, euren eskuragarritasuna, sarbidea, osotasuna, trazabilitatea, konfidentziasuna, kontserbazioa eta iraunkortasuna bermatuz.

Kudeaketa dokumentalaren eredu hori Eusko Jaurlaritzaren fitxategien antolakuntzari buruzko araudiak ezarritako baldintzak berrikusten ditu, baita EAEko sektore publikoaren dokumentu elektronikoen kudeaketa-politika eta datuak babesteko Europako erregelamendua, besteak beste.

3.2.8. Europako EMAS erregelamendua eta UNE-EN ISO 9001 eta 14001 arauak

Visesak kudeaketa-sistema integratua du, eta horren auditoretza egiten du urtero; horrez gain, ziurtagiria du UNE-EN ISO 9001:2015 eta UNE-EN ISO 14001:2015 arauarekin bat, eta Europako EMAS 1221/2009 Araudira egokitu du, Europako (EB) 1505/2017 eta (EB) 2026/2018 araudiekin aldatuta. Sistema hori ezartzeak kalitate- eta ingurumen-baldintzak betetzea eta prozedura eta irizpideen sistematizazioa ziurtatzen du, eta etengabeko hobekuntzaren konpromisoa egikaritzen du ingurumena babesteko eta jarduerarekin lotutako eraginak ahalik eta gehien murrizteko.

Visesa EMASen erregistratutako enpresa da. EMAS araudiak aukera ematen die erakundeei euren ingurumen-jokabidea neurtu, ebaluatu, jakinarazi eta hobetzeko. Ziklo hori urtero betetzen da EMAS ingurumen-adierazpenaren bidez, zeina interes-taldeek esku jartzen den Gardentasun Atariaren bitartez. (<https://www.visesa.euskadi.eus/gardentasun-ataria/>).

2020an Visesaren ingurumen-konpromisoa berretsi da, eya horretarako kudeaketaren ziurtagiria egin da Europako EMAS ingurumen-araudiaren bidez.

3.2.9. Datuak babesteko Europako erregelamendua

2020an datu pertsonalak babesteari buruzko auditoretza egin da, prozedura, klausula, kontratu eta beste tresna batzuen ezarpen egokia egiaztatze eta Datu Pertsonalak Babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikora egokitzeko; emaitza ona izan da.

Urtean zehar datuak babesteko taldeak 66 kontsulta artatu ditu, Visesaren barne-arlo guztietakoak.

3.2.10. Energia-iraunkortasunaren dekretua

2020an irailaren 22ko 254/2020 Dekretua onetsi da, Euskal Autonomia Erkidegoko Jasangarritasun Energetikoari buruzkoa, zeinaren helburua den energia-eredu berri baterako trantsizioa sustatzea, energia-aurrezpenean, energia berriztagarrien sustapenean eta energia-efizientzian oinarrituta; administrazio publikoak ereduazko rola du.

Dekretu hori aplikagarria da eraikinetan, instalazioetan parke mugikorrean eta horien energia-kontsumoan.

Kontsumoei eta parke mugikorrari dagokienez, Visesak bi ibilgailu elektriko eta hibrido bat erosi ditu, eta horiek bat egin dute gas likidotuko lau ibilgailuekin, ibilgailuentzako karga elektrikoko zutabeen instalazioarekin Gasteiz eta Bilboko bulegoetan eta Arabako hiribururako erositako bi bizikleta elektrikoekin.

Eraikinei dagokienez, Gasteiz eta Bilboko bulegoak Energiaren Euskal Erakundeak eta Eusko Jaurlaritzak energia-auditoretzak egiteko identifikatu dituen 43 eraikinen artean daude; Dekretuak puntu hori aipatzen du iraunkortasunean aurrera egiteko. Halaber, Visesaren bulegoak energiaren aldetik ziurtatzeko betebeharra betez, aurten Bezeroari Arreta Egiteko Bizkaiko bulegoaren ziurtagiria egin da, non A maila finkatu den igorpenetan eta B kontsumoetan.

3.3. ERRONKAK ETA HELBURU ESTRATEGIKOAK

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

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

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

H. taula. 2018-2020ko Etxebizitza Plan Zuzendariaren jarduketak.

ARD 1. Alokairuko etxebizitza parkea bultzatzea.

H.E. - Alokairuko etxebizitza berrien sustapena bultzatzea.

ARD 2. Aurrera egitea babesturiko etxebizitza parkearen kudeaketa eraginkorrean.

H.E. - Babesturiko etxebizitza parkearen gizarte eginkizuna bermatzea.
 - Programa iragankorra abian jartzea etxebizitza tasatuen stockari irtenbidea emateko eta eginiko inbertsioak berreskuratzeko.

ARD 3. Babesturiko etxebizitza esleitzeko prozedurak eta hura eskuratzeko beharkizunak berrikustea eta aldatzea.

H.E. - Babes publikoko etxebizitza esleitzeko egungo baremazio sistema aldatzea. Gizarte kohesioa bermatzea kupoen bidez.
 - Etxebizitzaren beharra berriz definitzea, egoera sozioekonomiko berrietara egokituta.
 - Neurri zehatzak definitzea lehentasunezko arreta duen taldeentzat. Gizarte politiken elkarlana etxeb. politikarekin eta bien arteko uztarketa estrategikoa.

ARD 4. Eraikinen mantentzea eta birgaitzea sustatzea, egungo parkearen irisgarritasuna eta energia-eraginkortasuna hobetuz.

H.E. - Etxebizitza parke publikoa mantentzea eta artatzea bultzatzea.

ARD 5. Aurrera egitea etxebizitzaren berrikuntzan, gazteen eta beste talde batzuen beharretara egokituriko ereduak ezarriz.

H.E. - Gazteen emantzipaziora bideraturiko formula eta neurri berriak garatzea, Gaztelagun programaren bidez eta bazterketa arriskuan diren pertsonen etxebizitza eskuratuta.
 - Zahartzen diren pertsonen erraztasunak emateko bizitza-guneak sortzera bideraturiko ekimenak sustengatzea. Biztanleriaren zahartze-prozesurako etxebizitza estrategia. Etxebizitza atseginak.
 - Sektoreko eragileen arteko lankidetzaren erraztea, etxebizitzaren arloko programa eta neurri berritzaileak sustatzeko.

ARD 6. Lankidetzaren sareak sortzea, arloko politiken kudeaketa eta integrazio hobea errazte aldera.

H.E. - Udaletako eta udal sozietateetako etxebizitza sailekiko lankidetzaren sareak.
 - Eusko Jaurlaritzak hirugarren sektorearekin duen lankidetzaren indartzea.
 - Etxebizitza Sailaren eta Visesaren arteko ekintza koordinatua, lurrak erakartzeko bakoitzaren helburuak lortze aldera.
 - Birgaikuntza Batzordea sortzea.

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

Behin hausnarketa estrategikoaren prozesua egin ondoren, **Visesaren esparru estrategiko berria proposatu zen 2018-2020 aldirako**; esparruaren egitura estrategikoa 5 ardatzetan eta 23 helburu estrategikotan oinarritzen da. Estrategia urteko proiektuen eta adierazleen bidez neurtu daiteke, zeintzuek jarraipena egiteko eta neurtzeko aginte-koadro bat osatzen duten.

I taula. Visesaren ardatz estrategikoak eta helburu operatiboak hedatzea.

ARD 1. Euskal herritarrek etxebizitzaren aldetik dituzten beharrei erantzuna ematea, Etxebizitza Legea betetzeko EPZn bildutakoaren arabera.

H.E.	<ul style="list-style-type: none"> - Alokairuko etxebizitza ereduak berriz definitzea 2018-2020ko EPZren oinarritzko etxebizitza mota den aldetik. - Herritarren beharretara egokituriko babesturiko etxebizitza publikoa sustatzea, talde bakoitzaren eta lurraldearen ezaugarritzearen arabera eta 2018-2020ko EPZn zehazturikoari jarraituz. - Lurra edo hegalkinak erakartzeko lana egitea alokairuko etxebizitza sustatzeko beharrei erantzuna emateko. - Energia-eraginkortasunerako eta ingurumen-eragina murrizteko irizpideak txertatzen jarraitzea Visesaren jarduketetan, baita irisgarritasuna sustatzea ere. - Finantzaidea erakartzeko eta alokairuko etxebizitzarako balizko inbestitzaileak bilatzeko lana egitea.
------	---

ARD 2. Visesa Eusko Jaurlaritzak EPZ garatzeko duen tresna den aldetik, hirien birgaikuntzarekin eta berrikuntzarekin loturiko proiektu estrategikoak kudeatzeko.

H.E.	<ul style="list-style-type: none"> - Hirien birgaikuntzarako eta berrikuntzako proiektu estrategikoetan parte hartzen jarraitzea erakundeetako beste eragile batzuekin koordinatuta. - Visesa, hirien birgaikuntzako eta berrikuntzako inguruneen bideragarritasunaren eragilea den aldetik, alokairuko babesturiko etxebizitza sustatuz dentsitate berriak dituzten ingurunetan edo erabiltzen ez diren eraikinak birgaituz. - Hirigintza kudeaketa.
------	--

ARD 3. Visesa sozietate eraginkorra, berritzailea, lehiakorra, finantzen aldetik iraunkorra eta herritarrekin konprometituriko sozietatea den aldetik garatzea.

H.E.	<ul style="list-style-type: none"> - Alokairuko etxebizitzak eraikitzeke eta ustiatzeko eredu iraunkorra lortzea. - Visesa ekonomiaren eta finantzen aldetik iraunkorra izatea bermatzea, neurrizko emaitzak eta denboran iraunkorra izanik. - Visesak Etxebizitza Sailburuordetzarekin duen elkarlana sustatzea, 2018-2020ko EPZ abiarazteko. - Visesak Alokabiderek duen elkarlana sustatzea 2018-2020ko EPZ abiarazteko. - Etxebizitza eta Arkitektura Zuzendaritzari laguntzea pixkanaka BIM metodologiara egokitzeko modua bideratzeko eta bultzatzeko. - IKT tresnak eta kudeaketa tresnak hobetzea. - Araudia betetzeko sistemak garatzea eta abiaraztea (compliance, gobernu ona, iraunkortasuna, berdintasuna, hizkuntza politika, etab.).
------	--

ARD 4. Visesak gizarteari egiten dion ekarpena balioestea.

H.E.	<ul style="list-style-type: none"> - Visesa jendartera hurbiltzea eta bereziki haren zerbitzuak eskatzen dituztenengana. - Visesak gizarte-ekonomiaren eta ingurumenaren aldetik EAEn duen eragina helaraztea. konpromisoa eta erantzukizuna lurraldearekin. - Visesaren jardun onak proiektatzea (nazio nahiz nazioarte mailan), euskal herritarrei sektore publiko berritzailearen eta erreferentearen irudia helarazten laguntzeko, 2018-2020ko EPZn azaldutakoaren ildotik. - Etxebizitzaren arloko Europako proiektu berritzaileak erakartzea.
------	---

ARD 5. Pertsona gaituak eta Visesarekin konprometituriko pertsonak garatzea.

H.E.	<ul style="list-style-type: none"> - Garapen profesionalerako eta pertsonalerako estrategia sortzea, Visesak arrakastaz egin diezaien aurre 2018-2020ko EPZk dakartzan erronka berriei. - Zeharkakotasuna eta elkarlana lantzea erakundeetan. - Visesak kideek eredu berriarekin duten konfiantza eta motibazioa garatzea. - Visesa enpresa osasungarri gisa garatzea.
------	--

Iturria: Visesak 2018-2020ko Plan Estrategikoa

Visesaren ustez, estrategiak dinamikoa izan behar du, eta etengabe egokitu behar da egingo diren aldaketen eskatzen dituzten beharretara, bai barnean eta bai ingurunean. Horretarako, urtero plan estrategikoarren helburuen betetze-mailaren jarraipena egiten da, zehaztutako adierazleen datuen analisiaren bidez.

2.1. taula. Plan estrategikoa betetzea.

Plan Estrategikoa	2018	2019	2020	Legedia betetzea
1. ARDATZA betetzea (%)	%79	%100	%90	%94,7
2. ARDATZA betetzea (%)	%100	%95	%79	
3. ARDATZA betetzea (%)	%100	%100	%93	
4. ARDATZA betetzea (%)	%100	%85	%100	
5. ARDATZA betetzea (%)	%100	%100	%100	
Urteko plan estrategikoa betetzea (%)	%95,8	%96,0	%92,4	

Iturria: Visesa

Urteko kudeaketa-plan bakoitzaren proiektuen jarraipenak, urte anitzeko plan estrategikoaren helburu operatiboekin lerrokatuta, aukera ematen du egindako jardura eta proiektuen arteko kausa-ondorio harremanak eta zehaztutako estrategia lortzeko aurrerapenak aztertzeko. Beraz, Visesak etengabeko hobekuntzaren zikloaren metodologia aplikatzen du (PDCA) plangintza estrategikoan.

2.2. taula. Kudeaketa-plana betetzea.

Kudeaketa Plana	2018	2019	2020	Ald. %
Urteko kudeaketa-plana betetzea (%)	%98,1	%74,7	%86,1	15,3
2018-2020 Kudeaketa Plana betetzea (%)	%86,3			
Urteko kudeaketa-planaren hobekuntza-proiektuak (kopurua)	115	135	121	-10,4

Iturria: Visesa

3.4. KUDEAKETA BIKAINERAKO TRESNAK

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

- **Eusko Jaurlaritzako Kudeaketa Aurreratuaren Eredua eta Kalitatea Kudeatzeko Sistema ISO 9001 arauaren arabera.** Bikaintasunaren funtsezko kontzeptuak dituzte helburua, eta, euren artean, honako hauexek nabarmentzen dira: etorkizun iraunkorra sortzea, pertsonen talentuaren bidez arrakasta lortzea eta, urteen joan-etorrian, emaitza bikainei eustea berrikuntzaren nahiz etengabeko ikaskuntzaren bitartez.
- **Ingurumena Kudeatzeko Sistema,** EMAS Erregelamenduarekin erregistratua eta ISO 14.001 Arauaren arabera ziurtatua, Visesan egiten diren jarduerak ingurumenaren aldetik hobetzeko.
- **Gobernu Arduratsurako Eredua,** “Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoko erakunde, sozietate eta fundazioen gobernu arduratsurako gida” eskakizunen betearazpenaren adierazgarri. Kontrol Ekonomikoko Eusko Jaurlaritzaren Bulegoak segimendua egiten du.
- **Arriskuen Kudeaketarako eta Barruko Kontrolerako Eredua,** antzemandako arrisku nagusiak eta honako honexekin lotutako faktoreak jorratzeko: estrategia zein plangintza, erakundeko gobernua, eragiketak nahiz azpiegiturak, epeen betearazpena, erabakiak hartzeko informazioaren igorpena, etab. Hori guztia “Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoari dagozkion erakunde, sozietate eta fundazioetan barneko kontrolaren funtzioa ezarri eta garatzeko eskuliburuan” ageri da, eta haren jarraipena Eusko Jaurlaritzaren Kontrol Ekonomikoko Bulegoak egiten du.
- **Kapitalen Zuriketaren Prebentziorako Eredua,** Kapitalen Zuriketaren Prebentzioari buruzko apirilaren 28ko 10/2010 Legearen betearazpenaren adierazgarri. Era berean, terrorismoaren edo delituzko beste jarduera batzuen finantziazioan ez erabiltzea ere badu helburu.
- **Delituen prebentziorako eredia,** Administrazio Kontseiluaren 2016ko martxoko aginduari erantzunez, zeinaren bidez “Zuzendaritza Nagusiari eskatu zitzaion beharrezko jarduketak egiteko ahalik eta denbora-epe laburrenean indarreko legedi penalak eskatutako prebentzio- eta kontrol-programa egokiak prestatzeko”, delituen prebentziorako eredu bat egin da, baita diagnostiko bat eta ekintza-plan bat ere.
- **Datuak babesteko Europako erregelamenduaren kudeaketa-eredua (3/2018 Legea),** herritarren oinarriko eskubideak babestu eta bermatzeko neurri, jarduketa-arau, inprimaki, klausula eta prozedurak ezartzen dituena.
- **Laneko Osasuna eta Segurtasuna Kudeatzeko Sistema,** OHSAS 18.001 arauaren arabera (ziurtagiririk gabe), laneko arriskuen prebentziorako jarduna hobetzeko.
- **Gardentasun Ataria,** Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeari eta gobernu egokiari buruzko abenduaren 9ko 19/203 Legea.
- **Zerbitzuen Karta,** UNE 93.200 Arauan oinarrituta, Visesak erabiltzaileekin hartzen dituen kalitate konpromisoen adierazpen gisa. Zerbitzuen Kartak ahalbidetzen du pertsona horiekin komunikabide argia ezartzea eta eskuratutako informazioa eta emaitzak zenbagarriak, eskuragarriak eta gardenak izatea.
- **Gobernu korporatiboaren sistema,** gardentasun eta kontrol handiagoa lortzeko gobernu korporatiboaren organoen funtzioetan. Ereduek barne jartzen ditu gobernu korporatiboaren sistemaren oinarri orokorrak, Kontseiluaren araudia, Kontseiluko kideen estatutua, Kontseiluko kideen kode etikoa eta eranskinak.

- **Kudeaketa dokumental fisiko eta digitalaren sistema**, informazio antolatu eta efizientea bermatzeko, Visesaren produktibitatearen alde egingo duena.
- **Energia-iraunkortasunaren dekretua garatzea**, 2020an irailaren 22ko 254/2020 Dekretua betez, Euskal Autonomia Erkidegoko Jasangarritasun Energetikoari buruzkoa, zeinaren helburua den energia-eredu berri baterako trantsizioa sustatzea, energia-aurrezpenean, energia berriztagarrien sustapenean eta energia-efizientzian oinarrituta.
- **Euskadiko Erosketa eta Kontratazio Publiko Berdearen Programa 2020**, Eusko Jaurlaritza onetsia, zeinak Euskadiko Administrazio Publikoa estimulatzeko beharrezko jarduketa-esparrua finkatzen duen, ingurumen-irizpideak integrazteko erosketa- eta kontratazio-prozesuetan 2018-2020 aldian.

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

- Eusko Jaurlaritzako Kudeaketa Aurreratuaren Ereduaren arabera autoebaluazioak.
- Kalitatea, Ingurumena eta Laneko Segurtasuna zein Osasuna Kudeatzeko Sistemetako barruko zein kanpoko auditoriak.
- Kontrol Ekonomikoko Bulegoari “Gobernu Arduratsuen Gida” eta “Barne kontrolerako eskuliburua” betetzen diren jakinaraztea.
- Kapitalen zuriaketaren prebentzioari buruzko barruko auditoriak, 10/2010 Legean xedatutakoa eta arlo horretako indarreko prozedurak zein jarraibideak betetzen direla egiaztatzeke.
- Norberaren datuen babesari buruzko (DBLO) barruko (urtero) eta kanpoko (bi urtean behin) auditoriak, DBLOko VIII. tituluan xedatutakoa eta datuen segurtasunaren arloko prozedurak zein jarraibideak betetzen direla egiaztatzeke.
- Dokumentuak kudeatzeko sistemari buruzko barneko auditoriak (urtekoak), ezarritako sistemaren eraginkortasuna egiaztatzeke.
- Honako hauxe kontuan hartzen duten urteko auditoria finantzarioak: indarreko urteko abenduaren 31ko egoeraren balantzea, galeren eta irabazien kontua, ondare garbiko aldaketen egoera, efektiboko fluxuen egoera eta data horretan amaitutako urteko ekitaldiko txostena.
- Auditoretzak Herri Kontuen Euskal Epaitegiak eskatuta.
- *Reportinga* Visesak erosketa kontratazio publiko berdean egindako aurrerapenen inguruan. Administrazio parte-hartzaile guztien helburua da 2018an ingurumen-kontratazioaren % 50 lortzea gutxienez lehentasunez jotzat jotako 10 produktu-taldetan, eta % 50 20 taldeetan 2020 ekitaldirako.

4. INTERES-TALDEEKIKO KONPROMISOA

4.1. JABEEKIKO HARREMANA

4.1.1. Jarduera-datuak

Jarraian laburpen-koadro bat aurkezten da Visesaren jardueraren datu globalekin, erakundearen babes ofizialeko etxebizitzari begira dauden modalitateekin. **Salmentan**, aintzat hartzen dira salmentako babes publikoko etxerentzako salerosketa (SE), etxebizitza tasatua (EPT) eta erosteko aukera ematen duen errentamendua (AROC); **eta alokairuan**, aintzat hartzen da etxebizitza soziala (ES) eta alokairuko babes publiko ofizialeko etxebizitza (BOEa).

3.1. taula. Jarduerari buruzko datu orokorrak.

Jarduerari buruzko datu orokorrak (etxe. kop.)	2018	2019	2020	Ald. %
Kontratua sinatu duten etxebizitzak guztira (kopurua)	538	593	385	-35,1
Partikularrekin salerosketa-kontratua (SE) duten etxebizitzak	209	348	110	-68,4
Partikularrekin erosteko aukera ematen duen errentamenduaren kontratua duten etxebizitzak (BOEa)	12	18	48	166,7
Erakundeekin sinatutako kontratua duten etxebizitzak (ES+BOEa)	317	227	227	0,0
Partikularrekin erosteko aukera ematen duen errentamenduaren indarreko kontratua duten etxebizitzak urtean (AROC)	296	192	158	-17,7
Eskritura egiten duten etxebizitzak guztira	544	605	357	-41,0
Partikularrekin eskritura egindako etxebizitzak (BOE+BOEa)	241	183	241	31,7
Erakundeekin eskritura egindako etxebizitzak, alokairurako (ES+BOEa)	303	422	116	-72,5

BOE: Babes ofizialeko etxebizitza salgai – **BOEa:** Babes ofizialeko etxebizitza alokairuan - **ES:** Etxebizitza soziala.
Iturria: Visesa

Honako laburpen-koadro honek Visesaren jardueraren datu globalak aurkezten ditu urtean **hasitako eta amaitutako etxebizitzari** dagokienez, babes publikoko etxebizitzaren modalitate guztiak barne.

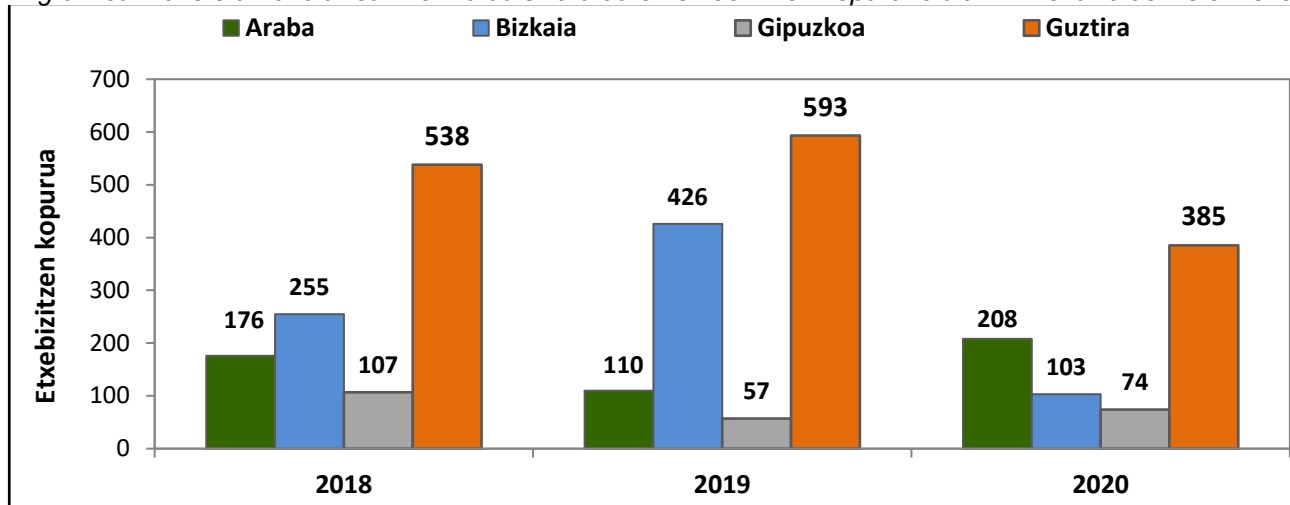
3.2. taula. Jarduerari buruzko datu orokorrak.

Jarduerari buruzko datu orokorrak (etxe. kop.)	2018	2019	2020	Ald. %
Visesak hasitako etxebizitzak guztira (kopurua)	432	713	695	-2,5
Babes ofizialeko etxebizitzak (BOE)	252	638	462	-27,6
Etxebizitza sozialak (ES)	180	75	116	54,7
Etxebizitza tasatu autonomikoak (PTE)	0	0	117	100,0
Visesak amaitutako etxebizitzak guztira (kopurua)	369	520	84	-83,8
Babes ofizialeko etxebizitzak (BOE)	205	462	0	-100,0
Etxebizitza sozialak (ES)	164	58	84	44,8
Etxebizitza tasatu autonomikoak (PTE)	0	0	0	0,0

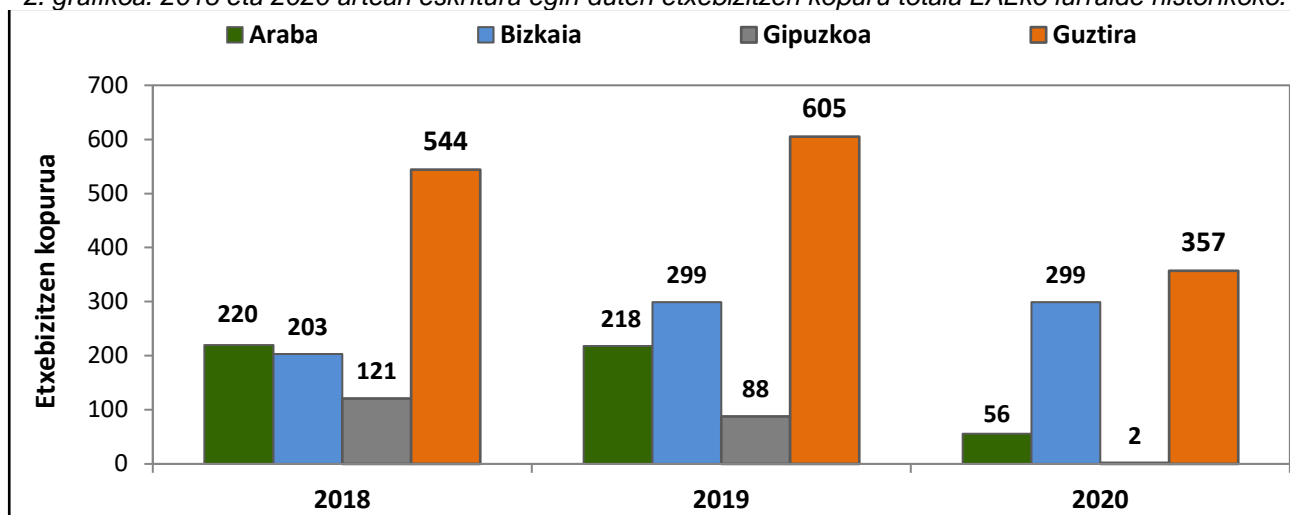
Iturria: Etxebizitzaren Euskal Behatokia.

BOE: Babes ofizialeko etxebizitza – **ES:** Etxebizitza soziala – **PTE:** Prezio Tasatuko Etxebizitza salgai

1. grafikoa. 2018 eta 2020 artean kontratua sinatu duten etxebizitzaren kopuru totala EAEko lurralde historikoko.



2. grafikoa. 2018 eta 2020 artean eskritura egin duten etxebizitzaren kopuru totala EAEko lurralde historikoko.



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

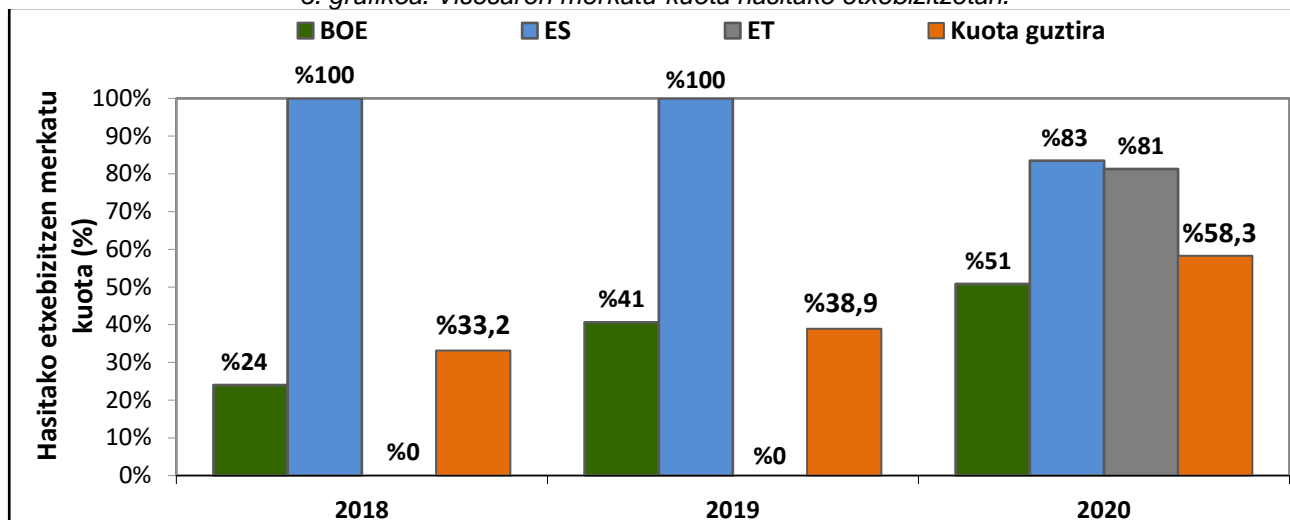
Beraz, 2020an EAEn guztira babes publikoko 1.192 **etxebizitza** hasi dira (BOE+ES+ET), eta Visesak erkidegoan hasitako etxebizitza guztien % 58,3 egin ditu.

4. taula. Hasitako etxebizitzaren merkatu-kuota.

Hasitako merkatu-kuota - %	2018	2019	2020	Ald. %
Visesak hasitako babes publikoko etxebizitzaren kuota (BOE)	%24,0	%40,6	%50,8	25,2
Visesak hasitako etxebizitza sozialen kuota (ES)	%100,0	100,0	%83,5	-16,5
Visesak hasitako etxebizitza tasatuen kuota (ET)	%0,0	%0,0	%81,3	100,0
Visesak hasitako babes publikoko etxebizitzaren kuota guztira (BOE+ES+ET)	%33,2	%38,9	%58,3	49,7

Iturria: Etxebizitzaren Euskal Behatokia

3. grafikoa. Visesaren merkatu-kuota hasitako etxebizitzetan.



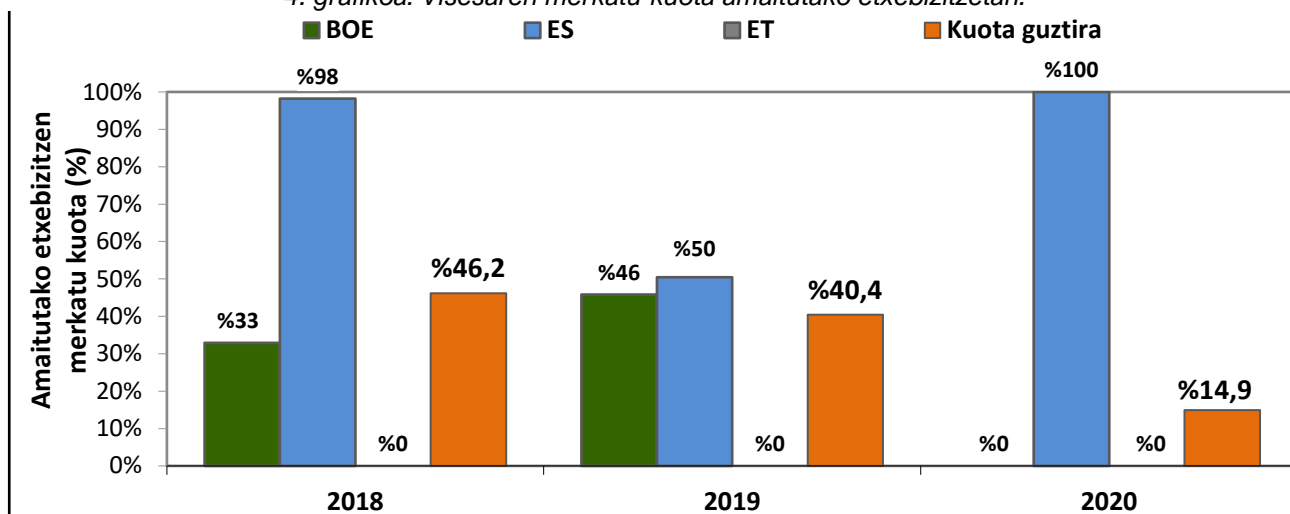
EAEEn guztira babes publikoko 562 **etxebizitza amaitu** dira (BOE+ES+ET) 2020an, eta Visesak erkidegoan hasitako etxebizitza guztien % 14,9 egin ditu.

5. taula. Amaitutako etxebizitzaren merkatu-kuota.

Amaitutako merkatu-kuota - %	2018	2019	2020	Ald. %
Visesak amaitutako babes publikoko etxebizitzaren kuota (BOE)	%32,9	%45,8	%0,0	-100,0
Visesak amaitutako etxebizitza sozialen kuota (ES)	%98	%50	%100	98,3
Visesak amaitutako etxebizitza tasatuen kuota (ET)	%0	%0	%0	0,0
Visesak amaitutako babes publikoko etxebizitzaren kuota guztira (BOE+ES+ET)	%46,2	%40,4	%14,9	-63,0

Iturria: Etxebizitzaren Euskal Behatokia

4. grafikoa. Visesaren merkatu-kuota amaitutako etxebizitzetan.



Etxebizitzak esleitzeko batez besteko atzerapenaren eta berandu esleitutako etxebizitzaren ehunekoaren emaitzak hobetu egin dira aurreko urtearen aldean. Atzerapenak hainbat arrazoiengatik gertatu dira: obra hasteko atzerapenak sustapenaren kontratuetan sinaduren gutxienez % 80 ez lortzeagatik; obra egikaritzeko atzerapenak enpresa eraikitzailearen eskutik; obraren harreraren atzerapenak Visesaren eskutik etxebizitzetako konponketen ondorioz; edo sustapeneko obra egikaritu aurreko urbanizazioaren atzerapenak.

Visesaren helburua beti da proiektu eta obrak epe barruan amaitzea, baita bezeroen gogobetetasuna hobetzea ere.

6. taula. Esleipenaren batez besteko atzerapena.

Berandu esleitutako etxebizitzak - Hilabeteak	2018	2019	2020	Ald. %
Batez besteko atzerapen-hilabeteak	8,3	15	0	-100,0

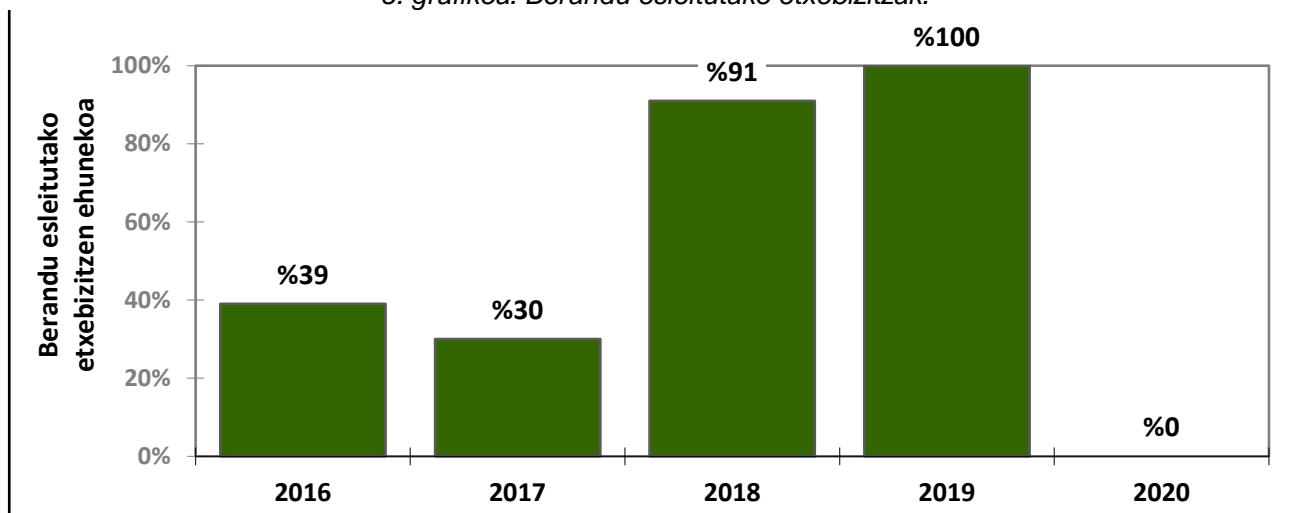
Iturria: Visesa

7. taula. Berandu esleitutako etxebizitzak.

Berandu esleitutako etxebizitzak - %	2018	2019	2020	Ald. %
Emaitza	%91	%100	%0	-100,0

Iturria: Visesa

5. grafikoa. Berandu esleitutako etxebizitzak.



Babes publikoko etxebizitza bati lotuta ez dauden elementuen salmenta, normalean lokal komertzialak eta garaje zein trasteleku askeak, garrantzitsua da sustapenen finantza-gastuak orekatzeko, euren iraunkortasun ekonomikoa bermatze aldera. Salmenta-prozesu hori independentea da babes publikoko etxebizitzaren eta haiei lotutako garaje zein trastelekuen komertzializazioan zehar egindako izapide orokorreko.

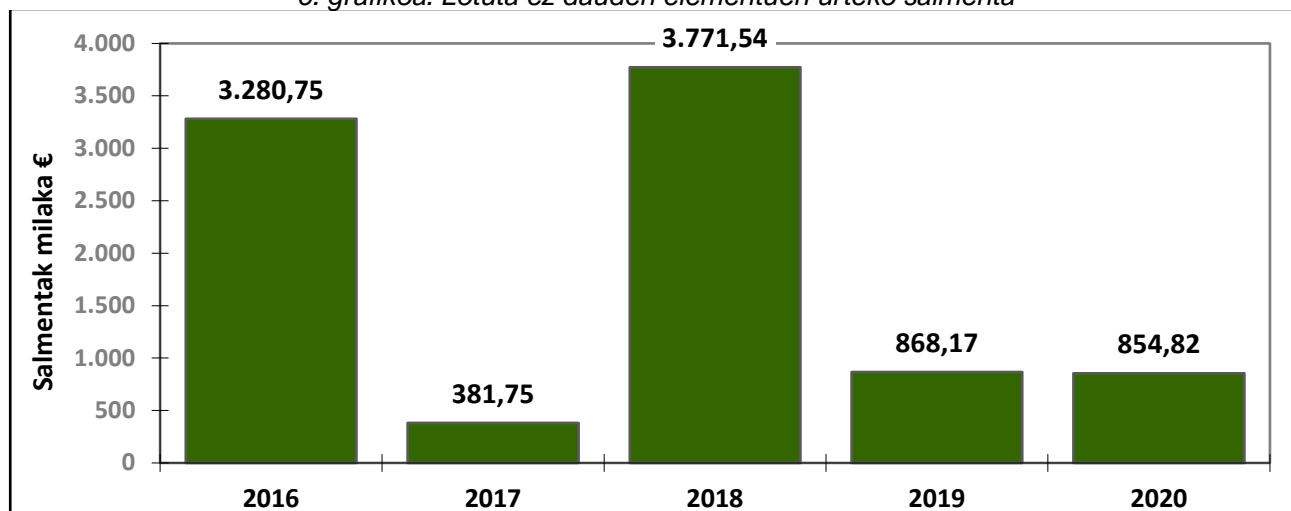
8. taula. Lotuta ez dauden elementuen salmenta.

Lotuta ez dauden elementuen salmenta * - milaka €	2018	2019	2020	Ald. %
Emaitza	3.771,54	868,17	854,82	-1,5

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

2015az geroztik, non erosteko aukera ematen duen errentamenduaren sistema abiarazi zen elementu libreetan, urte batzuetako salmentak moteldu egin dira, elementu libre horiek alokairuan baitzeuden (AROC).

6. grafikoa. Lotuta ez dauden elementuen urteko salmenta



Lantzen den beste jarduera bat **energia-zerbitzuak ematea** da Visesak sustatutako eraikinetako etxejabeen elkarteei.

Visesak energia-zerbitzuak ematen dizkie A-027 (242 etxebizitza Gasteizko Salburuan) eta A-030 (203 etxebizitza Laudion) sustapenetako etxejabeen elkarteei. Visesak sustatutako sustapen horiek A energia-kalifikazioa dute, eta efizientzia handiko mikro-kogenerazio sistema bat dute (beroa eta elektrizitatea aldi berean ekoiztea), errendimendua optimizatzeko xedearekin.

Horretarako, Visesak kogenerazio-ekipamenduen titulartasunaren jabea da, eta galdaren gelaren eragiketak eta mantentze-lanak kudeatzen ditu, baita bizilagunen berokuntzaren eta ur beroaren hornidura zuzena ere. Gaur egun, guztira 445 etxebizitzari eragiten dieten kontratuak ari dira kudeatzen.

Azken urtean, eta adibide gisa, kogenerazio-ekipo horiek 140.464 kWh elektrizitate ekoitzi dute, hau da, atmosferara 67.555 kg CO₂ gutxiago isuri dira.

4.1.2. Eraitza ekonomikoak

Jarraian erakundearen jardun ekonomikoaren adierazle nagusiak jasotzen dira, kanpoko enpresa independenteek Visesari egindako urteko kontuetatik aterata.

9.taula. Eraitzen kontua.

Kudeaketako eraitzen kontua - €	2018	2019	2020	Ald. %
Diru-sarrerak				
Salmentak / Negozio-kopuruaren zenbateko garbia	49.190.822	53.117.637	39.504.417	-25,6
Diru-sarrera osagarriak	990.859	906.023	3.790.636	318,4
Ustiapenerako diru-laguntzak	24.652	0	0	0,0
Beste batzuk	14.932.339	17.274.392	14.899.498	-13,7
(+) Diru-sarrerak guztira (1)	65.138.672	71.298.052	58.194.551	-18,4
Gastuak				
Hornikuntzak	-67.301.899	-49.873.294	-54.296.960	8,9
Langile-gastuak	-5.145.877	-5.612.552	-5.544.512	-1,2
Soldatak eta ordainsariak	-3.977.174	-4.268.147	-4.225.256	-1,0
Pentsio-sistema osagarrietarako ekarpenak	-1.168.703	-1.344.405	-1.319.256	-1,9
Beste gastu sozial batzuk	-1.840.851	-1.568.065	-1.477.522	-5,8
Kanpoko zerbitzuak	-343.227	-220.098	-150.630	-31,6
Zergak	-1.486.962	494.923	7.819.566	1480,0
Galerak, narriadurak eta horniduren aldaketa	-2.335.758	-1.769.911	-1.606.716	-9,2
Ibilgetuaren amortizazioa	15.291.814	-7.726.703	-2.027.542	-73,8
Izakinen aldaketa	-63.162.760	-66.275.700	-57.284.316	-13,6
Ustiapeneko eraitza (1+2)	1.975.912	5.022.352	910.235	-81,9
Eraitza finantzarioa	-1.042.929	-221.414	-296.566	33,9
Zergen aurretiko eraitza	932.983	4.800.938	613.669	-87,2
Ekitaldiko eraitza	645.312	4.067.089	461.950	-88,6

Iturria: Urteko kontuen auditoriari buruzko txostenak

Visesa etxebizitzaren eta beste elementu osagarri batzuen salmentari esker finantzatzen da nagusiki; horrela, eraikuntza-proiektuen kostu garbia estaltzen du, baita kudeatzeko beharrezko egiturarena ere.

Dirulaguntza-tipologia bat diru-sarreraren atalean dago jasota, eta lotuta dago errentamendu sozialera bideratutako etxebizitzak garatzen dituzten sustatzaileek Eusko Jaurlaritzaren eskutik jasotzen duten dirulaguntzarekin.

Hauk dira Visesan garrantzitsuak diren eta jarraipena egiteko balio duten beste adierazle ekonomiko espezifiko batzuk:

10. taula. Cash flowa.

Cash flowa - €	2018	2019	2020	Ald. %
Eraitza	10.837.649	7.709.111	8.088.715	4,9

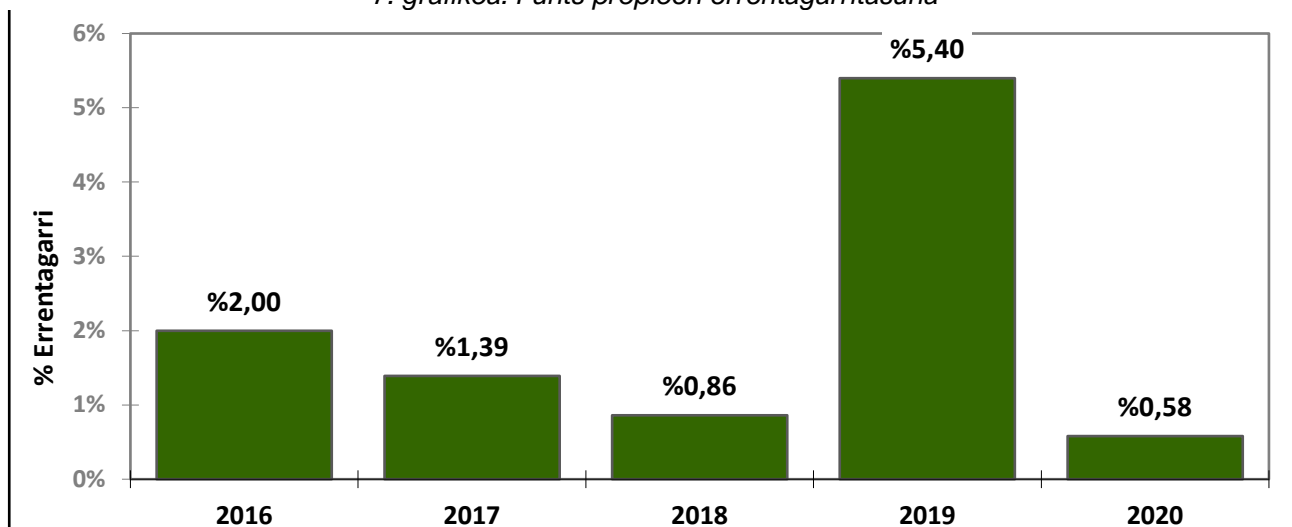
Iturria: Visesa

11. taula. Funts propioen errentagarritasuna.

Funts propioen errentagarritasuna - %	2018	2019	2020	Ald. %
Emitza	%0,86	%5,40	%0,58	-89,3

Iturria: Visesa

7. grafikoa. Funts propioen errentagarritasuna



12. taula. Maniobra-fondoa.

Maniobra-fondoa. Kaudimena -%	2018	2019	2020	Ald. %
Emitza	%139,3	%135,7	%139,8	3,0

Iturria: Visesa

13. taula. Pertsonako egitura-gastuak.

Pertsonako egitura-gastuak - €	2018	2019	2020	Ald. %
Emitza	85.586	80.440	86.140	7,1

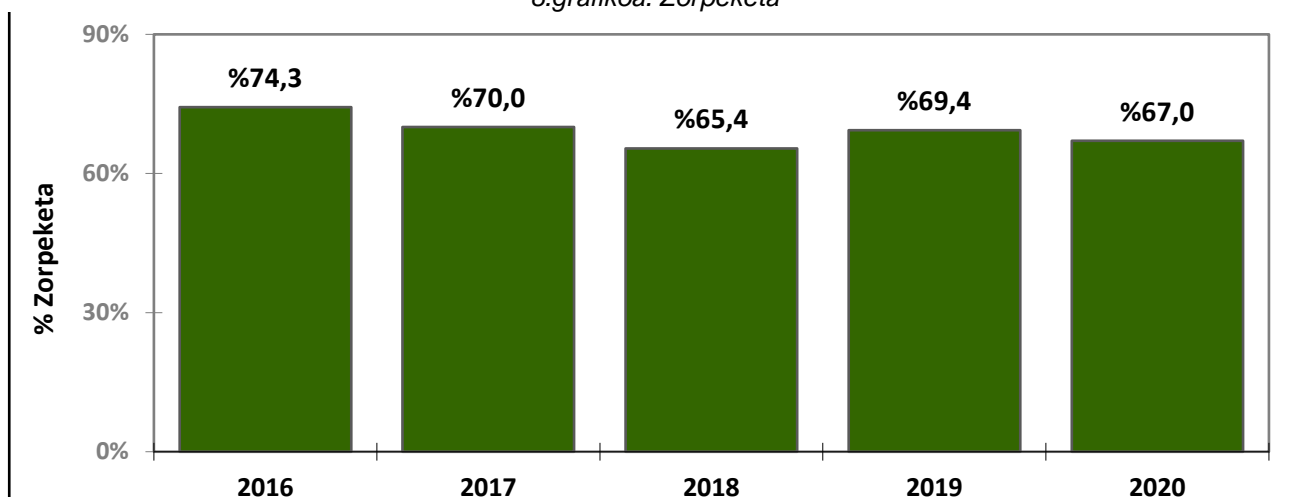
Iturria: Visesa

14. taula. Zorpeketa.

Zorpeketa - %	2018	2019	2020	Ald. %
Emitza	%65,4	%69,4	%67,0	-3,3

Iturria: Visesa

8.grafikoa. Zorpeketa



4.1.3. Zeharkako eragin ekonomikoa

Visesak, etxebizitza babestuen sustatzaile gisa, egunero egiten du lan erreferentea izateko, ez soilik etxebizitzak sortu eta eraikitzen, baizik eta baita ikuspuntu berritzaile eta iraunkorretik, ingurumena eta bereziki pertsonak zaintzeko edozein ikuspuntutik.

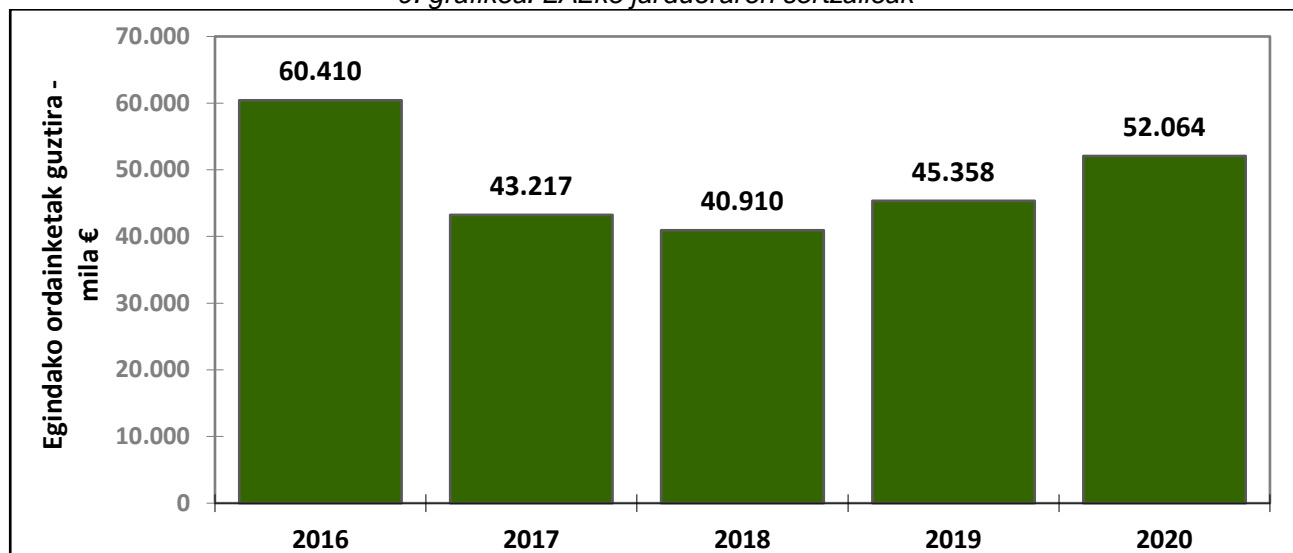
Gainera, Visesa funtsezko eragilea da EAEko sektore publikoaren jarduera ekonomikoan, eragile publiko nahiz pribatuen mobilizazio ekonomikoari ekarpenak egiten baitizkio, azken hiru urteetan gastu-kontzeptuan egindako ordainketen taula honetan zehazten den moduan.

15. taula. Jardueraren sortzaileak.

EAEko JARDUERAREN SORTZAILEAK - milaka €	2018ko ZENBATE KOA	2019ko ZENBATE KOA	2020ko ZENBATE KOA	Ald. %
Obrako ziurtagiriak	1.530	1.204	999	-17,0
Interes eta gastu finantzarioak	6.449	10.005	15.377	53,7
Lurzoruak (erosketak + urbanizazioa)	1.216	1.616	1.374	-15,0
Ordainsari teknikoak	879	513	616	20,1
Udal-zergak	884	611	1.005	64,5
Laguntza teknikoak (saiakerak, kontrol teknikoa eta saldu osteko zerbitzua)	527	51	416	715,0
Aseguruak	1.641	1.531	721	-52,9
Gremioetako konponketak	502	830	276	-66,8
Sukaldeak	382	121	98	-18,9
Notarioak eta erregistroa	205	212	255	20,3
Sustapenen zaintza	375	304	178	-41,4
Alokairuak	127	430	459	6,6
Kontsultoretzak eta auditoriak	1.530	1.204	999	-17,0
GUZTIRA	40.910	45.358	52.064	14,8

Iturria: Visesa

9. grafikoa. EAEko jardueraren sortzaileak



4.2. BEZEROEKIKO HARREMANA

4.2.1. Visesaren bezero nagusiak

Visesak bezerotzat jotzen ditu hauek:

1. Babes publikoko etxebizitza baten onurak izan ditzakeen edozein pertsona, bai erosita eta bai erosteko aukera ematen duen errentamenduarekin (Visesaren bezero potentzialen tipologia bete behar diren baldintza eta eskakizunei buruzko indarreko legediak zehazten du)
2. Eusko Jaurlaritza, Alokabide (alokairuan gizarte-etxebizitzaren hartzaile modura), udalak, aldundiak eta enpresak.
3. Lurzoruaren erakunde erosleak.
4. Pertsona erosleak eta erosteko aukerarekin alokairuan elementu librean (lokal, garaje eta trastelekuak) errentariak, baita jabetza soilaren erosleak ere.
5. Pertsona jabeak eta jabeen erkidegoak (energia-zerbitzuak, bermeak eta mantentze-lanak eskaintzea).

2019. urtearen amaieran, Etxebidek inskribatutako eskariaren inguruan dituen datuen arabera, EAEn guztira 70.179 pertsonak eskatu zuten etxebizitza babestu bat hiru lurralde historikoetan. Babes publikoko etxebizitza bat eskuratzeko baldintzak, indarreko araudiarekin bat, Etxebideren (Euskal Etxebizitza Zerbitzua) webgunean kontsultatu daitezke.

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.

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.

Jarraian gogobetetasunaren emaitzak aurkezten dira, zerbitzu-arlotan banatuta, baita lortutako gogobetetasun orokorra ere:

16. taula. Bezeroen gogobetetasuna Visesaren zerbitzuarekin.

Zerbitzu-arloak	2017	2019	2020	Ald. %
Etxebizitzaren kalitatea eta akabera	60,04	63,44	57,58	-9,2
Etxebizitzaren eta eranskinen diseinua, kokapena eta dimentsioak	72,15	77,54	74,17	-4,3
Prezioa	57,21	64,94	67,26	3,6
Esleitu arteko zerbitzua	69,32	68,99	58,21	-15,6
Saldu osteko zerbitzua	60,95	63,60	54,00	-15,1
Bezeroen asebetetze globalaren indizea (ezaugarri edo zerbitzu-arloen arabera haztatuta)	63,65	68,06	62,97	-7,5

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

2020an, Visesaren bost zerbitzu-arloetan aztertutako 40 faktoreetatik 4k jardun optimoaren muga gainditu zuten (75 puntu). Bestalde, 14 faktorek ez zuten lortu 60 puntuen muga gainditzea.

Aurten Visesaren zerbitzuaren indarguneak osatu dituzten faktoreak etxebizitzaren eta eranskinen diseinua, kokapena eta dimentsioak arlokoak izan dira, eta hauek dira:

- Etxebizitzaren kokapena eraikinean, altuera eta orientazioa
- Trastelekuaren kokapena eraikinean
- Etxebizitzaren logela-kopurua
- Trastelekuaren dimentsioak

Aldiz, hauek izan dira zerbitzuaren ahulguneak osatu dituzten faktoreak:

- Esleipen-epeak betetzea (esleitu arteko zerbitzua)
- Bizkortasuna gorabeherak ebazteko (salmenta osteko zerbitzua)
- Efizientzia gorabeherak ebazteko (salmenta osteko zerbitzua)
- Etxebizitzaren garbitasuna esleitzeko unean (etxebizitza- kalitateak eta akaberak)
- Eraginkortasuna gorabeherak ebazteko (esleitu arteko zerbitzua)
- Lurzoru mota eta kolokazioa (etxebizitza- kalitateak eta akaberak)
- Bizkortasuna arretan. (Esleitu arteko zerbitzua)
- Sukaldea (altzariak eta etxetresna elektrikoak) (etxebizitza- kalitateak eta akaberak)
- Berrikuntza teknikoak edo etxebizitzako materialetakoak (Etxebizitza- kalitateak eta akaberak)
- Kalitatea erabilitako materialetan. (Etxebizitza- kalitateak eta akaberak)

17. taula. Bezeroen gogobetetasuna Visesarekiko harremanarekin.

Harremana	2017	2019	2020	Ald. %
Ezagunei gomendatuko lieke etxebizitzak Visesaren bidez erosi edo alokatzea	77,12	64,46	55,36	-14,1
Visesaren irudi orokorraren inguruko balorazioa	60,88	61,14	52,38	-14,3
Visesaren balorazioa beste sustatzaile batzuekin alderatuta	58,12	60,78	51,19	-15,8
Gogobetetasun orokorra Visesarekin	60,90	61,14	48,81	-20,2

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

2020an beste sustatzaile batzuekin egindako alderaketan, bezeroen bitarteko ikuspegiak handitu egin dira honako honi begira: Visesa ez da etxebizitzak sustatzen dituzten beste enpresa batzuk baino hobea edo okerragoa.

18. taula. Bezeroen gogobetetasuna Visesaren irudi instituzionalarekin.

ARLOAK	2017	2019	2020	Ald. %
Ekarpenak egiten dizkio gizartearen BOEak sustatzen (EAEn abian jartzen dituen BOE kopurua, eragina tokiko komunitatean, bizi-kalitatea hobetzea, etab.)	65,62	70,68	63,10	-10,7
Ingurumena errespetatzen du	65,37	69,58	63,69	-8,5
Gardena da jardueretan	57,50	61,04	49,40	-19,1
Kalitatezko produktua / etxebizitza eskaintzen du	59,75	63,45	50,00	-21,2
Alorren batezbestekoa	62,00	66,19	56,55	-14,6

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

2020an lortutako datuen arabera, irudiari dagokionez bezeroen % 35,7k Visesarren irudi positiboa edo oso positiboa dute, eta % 14,3 kritikoak edo oso kritikoak dira.

19. taula. Bezeroen gogobetetasuna Visesarren webgunearrekin.

ARLOAK	2017	2019	2020	Ald. %
Webgunearren irudia eta estetika	-	61,48	64,58	5,0
Informazio eguneratua	-	-	61,46	0,0
Informazioaren kalitatea eta kopurua (behar dudan guztia dago)	-	60,66	57,29	-5,6
Nabigatzeko erraztasuna (erraza da bilatzen ari naizena topatzea)	-	62,3	55,21	-11,4
Alorren batezbestekoa	64,37	61,68	60,58	-1,8

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

4.2.3. Kudeaketa aurreratua

Lehiakortasunaren eta bezeroen gogobetetasunaren estrategiaren barruan, Visesak beti egin du kudeaketaren bikaintasunaren aldeko apustua; izan ere, 2002an prozesuen araberrako kudeaketa ezarri zen, sistema bikaintasunaren EFQM eredura egokitzeko ikuspuntu gisa.

Urte hauetan zehar, Visesarren Zuzendaritza etengabe lerrokatu da EFQM ereduaren funtsezko bikaintasun-kontzeptuekin, eta gaur egun Euskaliten Kudeaketa Aurreratuko Ereduan jasotako erakunde lehiakortasun eta iraunkortasunean eragina duten arloekin, hori guztia etengabeko hobekuntzaren PDCA zikloari jarraikiz, zeinak sistema behartzen duen prozesuak berrikustera eta etengabe egokitzera.

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

Gaur egun Visesak Kudeaketa Sistema Integratua du, Kudeaketa Aurreratuko Ereduekin bat doana, enpresaren eremu eta jarduera guztiak barne hartzen dituena, eta erakundearen ikuspegian islatutako helburuak gauzatzean laguntzen duena.

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

4.2.4. Produktuaren politika

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

Hauek dira konpromisoak:

1. Kalitatezko etxebizitza babestuen sustapena bultzatzea, kostu egokituarekin eta lehiakortasunarekin merkatuan, produktuaren kanpoko irudia indartuz eta efizientzia handiena bilatuz bezeroen eta inplikaturako interes-taldeen behar eta aurreikuspenen arabera. Hau jotzen da kalitatekotzat:
 - Akats eta patologiarik gabe.
 - Elementu iraunkorrak eta erraz konpontzen direnak.
 - Mantentze-kostu txiki edo nuluarekin.
 - Eragiketa-kostu txikiarekin (energia-efizientzia, kontsumo txikia...)
 - Iraunkortasunean plus bat eskaintzen dutenak.
2. Produktu dibertsifikatu bat eskaintzea, gizartearen eskaerei erantzungo diena prezioei, etxebizitzaren ezaugarriei eta jabetza-erregimenari dagokienez, etxebizitza-kopuruen eta EAEko udalerrien azaleraren araberrako jarduketaren bidez. Produktu eta zerbitzuak kolektibo berrietara eta errealitate sozialera egokitzea.
3. Visaren produktuen erabiltzaileak gizartean integratzea sustatzea, bereziki gizarte-egoera ahulean daudenenak.
4. Produktu estandarra eskaintzea diseinuaren erantzunari, funtzionaltasunari, eraikuntzari, mantentzeari eta kalitateari dagokienez.
5. Sektorearen barruan eredia izatea, erantzun sozial egokiagatik jarduketa guztietan, sentikortasun arkitektoniko (hiri-integrazioa, erantzun soziala, kalitate arkitektonikoa...) eta teknologikoagatik eta ingurumenarekin lotutakoagatik, eta, azken finean, berrikuntzaren eragile izateagatik.
6. Industrializazioa sustatzea etxebizitzaren sustapenean, kalitatearen, kostuen eta epeen helburuak lortzeko tresna gisa.

Konpromiso horiek **diseinu- eta eraikuntza-irizpideen** (Rev.09) berrikuspen berrian islatzen dira, zeina azken urteetan egindako lanaren emaitza den. Honako hauek dira horren aldaketa esanguratsuenak:

- Produktua Alokabideren alokairu-zerbitzuaren baldintzekin lerrotzea.
- Esperientzia bermatzen duten eraikuntza-sistemak zehaztea, diseinutik abiatuta eraikuntzako puntu kritikoak azpimarratuz.
- Sustapenen kostuak optimizatzea, haien bizi-ziklo osoa aintzat hartuta: eraikuntza + bizitza baliagarria (mantentzea).

Orain, Produktu Batzordearen erronka da helburu berriak betetzea, zeinak sustapen optimoak egitera dauden bideratuta ikuspuntu tekniko-ekonomikotik, mantentzetik eta salmenta ostetik. Beraz, Visak produktuaren etengabeko hobekuntzaren alde egin du, eta tipologia berrietara ireki da, beharrak hautematen diren ahala.

4.2.5. Produktuaren egokitzapena bezeroen arabera

Visesak eraikitako etxebizitzak egokitzen ditu bezeroen beharrak kontuan hartuta. Horretarako, eskatzen du produktueta kontuan hartzeko mugikortasun urruko pertsonentzako etxebizitzentzako diseinu- eta eraikuntza-irizpide espezifikoak, baita familia ugarietzako etxebizitzak ere.

Eraikitako etxebizitzaren xedearen arabera, azalerak handitu ahalko dira indarreko araudian aurreikusitako maximoetara, eta etorkizunean aldaketak eta egokitzapenak egingo dira erabiltzaileen irisgarritasun-beharren arabera.

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

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

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

20. taula. BPE-en kontratu eta eskriturak AROC modalitatean.

Erosteko aukera ematen duen errentamendu-modalitateko etxebizitzak (AROC) – kopurua	2018	2019	2020	Ald. %
AROC modalitatean sinatutako etxebizitza berrien kontratuak	12	18	48	166,7
AROC modalitatean indarrean dauden etxebizitzaren kontratuak	419	192	158	-17,7
AROC modalitatean egindako etxebizitza-eskriturak	222	220	61	-72,3

Iturria: Visesa

Modalitate horren ezarpenaren emaitza gisa, 2015ean erosteko aukera ematen duen errentamenduaren eskriturak egiten hasi ziren. Orain arte modalitate hori eskaini da hainbat udalerritan, besteak beste hauetan: Gasteiz, Iruña Oka, Audio, Eskoriatza, Beasain, Eibar, Ugao, Leioa, Sestao, Basauri, Durango, Bilbo edo Barakaldo. Azken urteetan, modalitate horretako etxebizitzaren kopurua murriztu da, erosteko aukerak erabili baitira.

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

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

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

21. taula. Elementu libreen kontratu eta eskriturak AROC modalitatean.

Elementu libreak (lokalak, garajeak eta trastelekuak) erosteko aukera ematen duen errentamenduaren modalitatean (AROC) – kopurua	2018	2019	2020	Ald. %
AROC modalitatean sinatutako elementu libre berrien kontratuak	85	122	107	-12,3
AROC modalitatean indarrean dauden elementu libre berrien kontratuak	371	437	456	4,3
AROC modalitatean egindako elementu libreen eskriturak	15	12	25	108,3

Iturria: Visesa

Modalitate horren ezarpenaren emaitza gisa, 2015ean erosteko aukera ematen duen errentamenduaren eskriturak egiten hasi ziren. 2020ra bitartean, modalitate hori eskaini da hainbat udalerritan, besteak beste hauetan: Gasteiz, Audio, Amurrio, Etxebarri, Sopela, Basauri, Gernika, Ugao-Miraballes, Bermeo, Bilbo, Durango, Donostia, Mutriku, Hernani, Elgoibar, Errenteria, Arrasate, Eskoriatza, Pasaia edo Beasain.

- **Babesturiko etxebizitzak zuzenean esleitzea (zozketarik gabe).**

Eusko Jaurlaritzaren Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio sailburuaren aginduekin bat, 2013az geroztik Visesak BPEak (babes publikoko etxebizitzak) zuzenean esleitzeko prozedura abiarazi du amaitutako hainbat sustapen hutsetan. Modalitate horretan (zozketarik gabe eta Etxebiden izena eman beharrik gabe) nahikoa da dagokion araudian ezarritako baldintzak betetzearekin etxebizitza babestu bat eskuratzeko.

2020ko ekainean, Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio sailburuak Agindu bat eman zuen Azkoitian salgai zeuden babes publikoko 16 etxebizitzaren (BOE) sustapenean zozketarik gabeko esleipen zuzena abiarazteko. Horrez gain, esleipen zuzeneko beste 21 sustapen daude indarrean, non baldintzak betetzen dituen pertsona oroko modalitate horretako etxebizitza bat eskuratu dezakeen. Honako udalerritan daude sustapenak: Audio, Iruña Oka, Salburua eta Zabalgana (Gasteiz), Sestao, Ugao-Miraballes, Bolueta-Bilbo, Gernika, Durango, Basauri, Barakaldo, Eskoriatza, Eibar eta Beasain.

- **Babesturiko etxebizitzak erosketaren erregimenean esleitzeko zozketak**

Etxebizitza sailburuaren aginduak indarrean sartu ondoren hasiera eman zitzaizkien esleipen-prozedurei, eta Visesak erosketaren erregimenean esleipeneko zozketak egin zituzten Etxebiden izena eman zuten eta borondatez Visasaren sustapenen zozketetan inskribatu ziren eskatzaileen artean. 2020an Zerrajeran (Arrasate) salgai zeuden babes ofizialeko 63 etxebizitzaren (BOE) sustapeneko etxebizitza hutsten esleipenaren bigarren fasearen zozketa egin zen.

4.2.6. Kexen, erreklamazioen eta iradokizunen kudeaketa (KEI)

Visesan bulegoen, *call-center* zerbitzuaren eta beste komunikazio-kanal batzuen bidez (webgunea, posta elektronikoa eta faxa) erantzuna ematen zaie sustapen baten bizi-zikloan zehar agertu daitezkeen gorabehera guztiei. Gorabeherak zuzenean Visasari aurkeztu ahal zaizkio norbere kabuz edo Arartekoa, Zuzenean edo ordezkariak bezalako erakunde ofizialen bitartez. Printzipioz, bi gorabehera mota zehazten 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).

22. taula. Gorabehera orokorrak.

Gorabehera orokorrak – kop	2018	2019	2020	Ald. %
Aurkeztutako gorabehera orokorren kopurua	12	9	1	-88,9
Onartutako gorabehera orokorren kopurua	12	9	1	-88,9
Interesdunen alde ebatzitako gorabehera orokorren kopurua	5	9	0	-100,0

Iturria: Visesa

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

23. taula. Gorabehera teknikoak.

Gorabehera teknikoak - kop	2018	2019	2020	Ald. %
Eskritura egin ondorengo lehen urtean jasotako gorabehera teknikoen batez besteko kopurua	8,0	5,8	3,9	-33,5
Aurkeztutako gorabehera teknikoen kopurua	4.507	4.464	4.753	6,5
Onartutako gorabehera teknikoen kopurua	3.077	3.000	3.508	16,9
Interesdunen alde ebatzitako gorabehera teknikoen kopurua	1.153	1.762	2.216	25,8

Iturria: Visesa

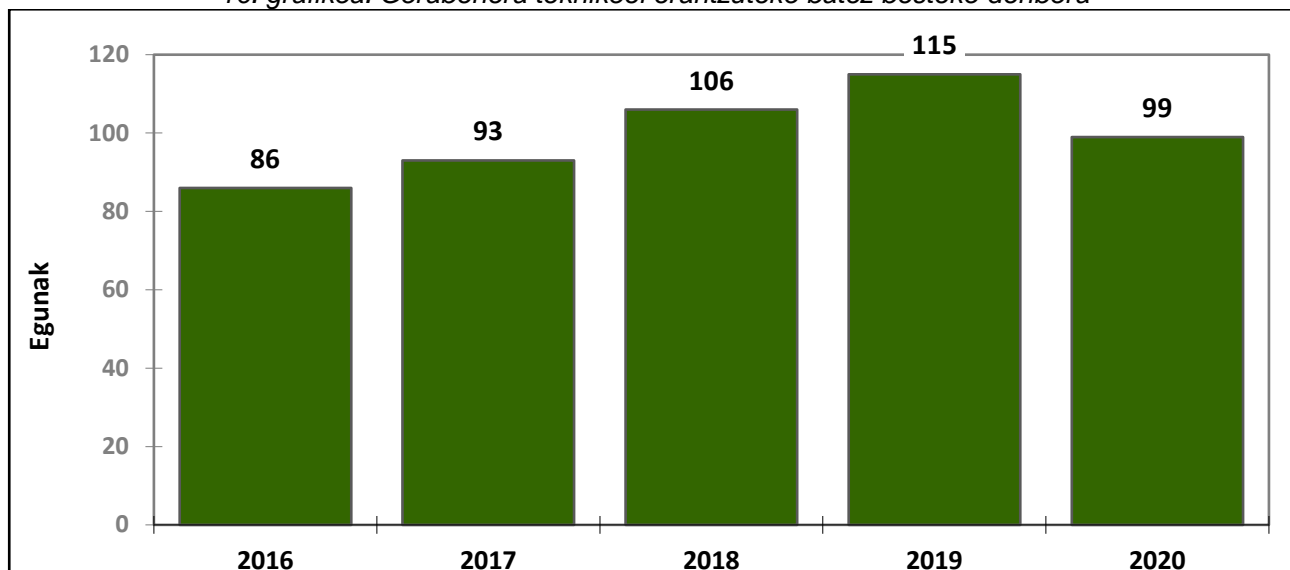
Onartutako gorabeheretan, Visesak konpondu edo zaharberritu egiten ditu, ageri-agerikoa delako ekoizpeneko edo instalazioko akatsa dela.

24. taula. Gorabehera teknikoer erantzuteko batez besteko denbora.

Sustapenetako gorabehera teknikoer erantzuteko batez besteko denbora - Egunak	2018	2019	2020	Ald. %
Eraitza	106	115	99	-13,9

Iturria: Visesa

10. grafikoa. Gorabehera teknikoei erantzuteko batez besteko denbora



Bezeroei etxebizitza eman baino lehen, Saldu Osteko Zerbitzuak etxebizitzak ondo daudela ikuskatzen du. “Saldu aurretiko” ikuskapen horretan, gure teknikariek kudeatutako gorabehera gehienak sarbide bateratuetan, etxebizitzetan, trasteleketan 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.

Visesak zuzenean kudeatutako gorabehera tekniko eta orokorrez gain, bezeroek gorabeherak aurkeztu ditzakete erakunde ofizialen aurrean: Arartekoa, udalak, Kontsumo Bulegoa, Etxebizitzako ordezkariak eta Zuzenean. Erakunde ofizialetatik datozen gorabehera horiek Visesan kudeatzen dira espedientezenbakiaren bidez, eta horiek jorrazteko prozedura espezifiko bat dago. Urte hauetan ez da kudeatu diruarekin lotutako espedienterik.

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

25. taula. Jasotako kontsultak.

Jasotako kontsultak: webgunea – posta elektronikoa (BAB) - Zuzenean	2018	2019	2020	Ald. %
Araba	248	129	272	110,9
Bizkaia	472	498	727	46,0
Gipuzkoa	279	137	185	35,0
Egoitza	272	136	48	-64,7
GUZTIRA	1.271	900	1.232	36,9

Iturria: Visesa

4.2.7. Pribatutasuna

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

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

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

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

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

26. taula. DBLOko prestakuntzari buruzko datuak.

DBLOko prestakuntza	2018		2019		2020	
Egindako ikastaroak (kop.)	1		1		1	
Orduak guztira (orduak)	146		4		118,5	
Bertaratutakoak guztira (kop.)	73		2		79	
	Emak.	Giz.	Emak.	Giz.	Emak.	Giz.
	46	27	1	1	50	29
Orduen batez besteko kopurua bertaratu bakoitzeko (kopurua)	2,0		2,0		1,5	

Iturria: Visesa

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

27. taula. Segurtasun gorabeherak.

Datuen babesa betetzearekin loturiko gorabeherak – kop.	2018	2019	2020	Ald. %
Arriskuak	4	1	4	300,0
Segurtasunaren urraketak	0	1	0	-100,0

Iturria: Visesa

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

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

4.2.8. Komunikazioa

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

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

J. taula. Bezeroekiko komunikazioaren eta informazioaren mapa.

	Descripción	Acciones de comunicación/información
Bezeroa	Etxebizitzaren zozketa	- Data, Tokia, modua eta esleipenaren zozketa (zenbakia)
Barrukoa	Esleipendunen harrera Visesan	- BDD zozketa ERP-Navisión
Barrukoa	Kontua, abala eta baimena	
Bezeroa	Esleipenaren jakinarazpena (salerosketa-SA eta Erostea aukera eskaintzen duen alokairu-kontratu-EAA)	- ongi-etorrirako gutuna - etxebizitzaren esleipenaren jakinarazpena - kalitateen txostena - etxebizitzaren planoa - sustapenaren kokapenaren planoa - kontratu-zirriborroa
Bezeroa	Etxebizitzaren onarpena SA edo EAA	- onarpen-gutuna
Bezeroa	Kontratuen gauzapena SA edo EAA	- esleitutako etxebizitza salerosteko kontratuaren sinadura
Barrukoa	Kontratuen oniritzia ordezkartzara bidaltzea	
Bezeroa	AROC kontratua eskritura publikora aurkeztu	- BOE AROC kontratuaren eskritura publikoko notaritza dataren jakinarazpena eta giltzak ematea
Bezeroa	Obren hasieraren 1.go jakinarazpena	- obren esleitzearen eta birplanteatze akta sinatzearen jakinarazpena
Bezeroa	2. aurrerapena ingresatzeko SMSa	- 2. aurrerapena ingresatzeko jakinarazpena
Bezeroa	Sustapenaren garapenari buruzko 2. komunikazioa	- sustapenari buruzko unean uneko komunikazioak (obraren egoera, etxebizitza emateko daten aldaketak...) - web orriko eta e-postako informazio-buletinako informazioa indartzea
Bezeroa	Etxebizitza eredugarria	- etxebizitza eredugarria ikusteko datari, lekuari... buruzko informazioa
Bezeroa	Pisu pilotua gogorarazteko SMSa	- SMSak Bidaltzea
Bezeroa	Elementu libreen merkaturatze hasiera (garaieak-lokalak)	- esleipendunei jakinaraztea

Descripción		Acciones de comunicación/información
Bezeroa	Sustapenaren garapenari buruzko 3. komunikazioa	- sustapenari buruzko unean uneko komunikazioak (obraren egoera, etxebizitza emateko daten aldaketak...) - web orriko eta e-postako informazio-buletineko informazioa indartzea
Bezeroa	Etxebizitza bisitatzeko hitzorduek	- dei-guneko deia, Viserako Saldu Osteko teknikariarekin egin beharreko bisitaldirako hitzordua emateko
Bezeroa	Etxebizitzarako bisitaldia gogoratzeko SMS	- SMSen bidalketa
Bezeroa	Egoera zibilaren eta finantziarioaren inprimakien aurkezpena	- subrogazio-inprimakiaren bidalketa
Bezeroa	Eskriturak SA	- etxebizitza emateko data - esleitutako notarioa - eguneratutako datuak - etxebizitzaren eskriturak
Bezeroa	Jabeen erkidegoaren eraketa SA	- jabeen erkidegoa eratzeko egunari, lekuari... buruzko informazioa
Bezeroa	Zerbitzu energetikoak zenbait jabeen erkideri ematea	- hileko fakturazioa bidaltzea eta bezeroei ordainagiriak postontzian sartzea - kudeaketako emaitzei buruzko urteko txostenak eta mozkinen banaketa
Bezeroa	BOE erosleen garaje librean kontratuen bisa eskaria	- erreserba dokumentuak-bezeroen kontratuak
Bezeroa	Lokalen CV kontratuaren bisa eskaria	Bezeroaren bisa lokalaren CV kontratua
Bezeroa	Tokiko eta BOE AROC kontratuaren izen-emate eskaria hiru lursailak alokatzeko kontratuen erregistroa	- Bezeroaren AROC kontratua alokairu kontratuen Bizilagun erregistro eskaria
Bezeroa	AROC gastuen fakturazioa (tasak, zergak)	- VisesaK bere gain hartzen dituen gastuei -tasak, OHZ...- dagozkien ordainagiriaren hurrengo sorreraren bidalketa
Bezeroa	AROC ez ordaintzen jakinarazpena	errentak ez ordaintzeagatik jakinarazpenen bidalketa
Bezeroa	Urteko AROC errenten ordaintzea dokumentua	- AROC errentak ordaintzeko PFEZ laburpena
Bezeroa	AROC errenten eguneratzea - alokairua	- Errentaren eguneratze jakinarazpena bidaltzea (urtekoa)
Bezeroa	Sustapenaren garapenari buruzko 3. komunikazioa	- sustapenari buruzko unean uneko komunikazioak (obraren egoera, etxebizitza emateko daten aldaketak...) - web orriko eta e-postako informazio-buletineko informazioa indartzea

Etxebizitzaren esleipendunei zuzendutako jakinarazpenak aldagai garrantzitsua dira etxebizitzak esleipendun horiek esleitzeko; izan ere, geroz eta lehenago egin, orduan eta lehenago okupatu ditzakete jabeek etxebizitzak. Jakinarazpena funtsezko lana izan da, azken urteetan handia izan baita babes publikoko etxebizitza baten esleipenari uko egin diotenen ehunekoa. Kasu batzuetan, beharrezkoa izan da batez bestean 3 esleipen-jakinarazpen egitea esleipen erreala egikaritzeko. Azken urteetan behera egin du jakinarazpenen kopuruak; izan ere, erosteko etxebizitzaren eskaintza murriztu egin da aurreko urteekin alderatuta. Horrez gain, orain jakinarazpen gutxiago behar dira etxebizitza bat esleitzeko.

Visesaren bezeroek baloratzen duten kontuetako bat etxejabeen elkartearen osatzeko kudeaketa integratuz eskaintzen zaien laguntza da; izan ere, batzuek ez dute ezagutzen ez prozesua eta ez elkartearen kudeaketa egokiak izan dezakeen irismena. Visesak urtero laguntzen du hainbat etxejabeen elkarte osatzen, eta 2020ko azkena Boluetako (Bilbo) babes ofizialeko 190 etxebizitzaren sustapeneko elkartearen izen zena.

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

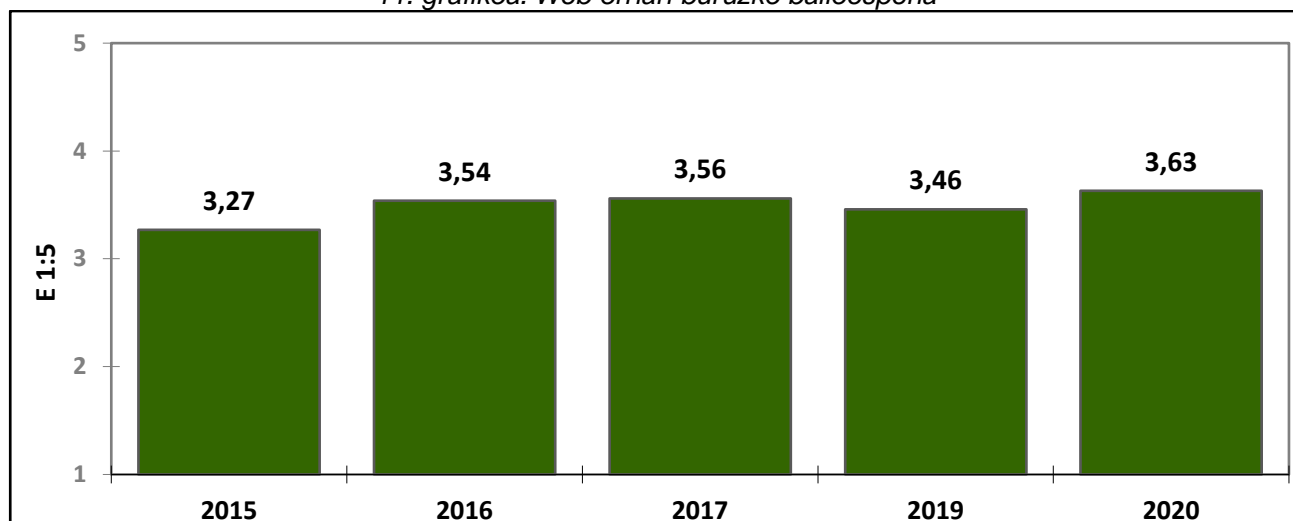
2019an, Visesak webgune berri bat diseinatu eta herritarren esku jarri zuen: www.visesa.euskadi.eus. Webgune berri horri esker azken bi urteetan jasotako bisiten kopuruak nabarmen egin du gora.

28. taula. Web orriko bisitaldiak.

www.visesa.euskadi.eus web orriko bisitaldiak	2018	2019	2020	Ald. %
Gure web orriko bisitaldiak (kop.) (eguneko bisitaldiak)	129.101 (354)	222.991 (611)	353.022 (967)	58,3
Visesako bezeroen balioespena ¡Error! Referencia de hipervínculo no válida. web orriari buruz (E 1:5)	3,56	3,46	3,63	4,9

Iturria: Visesa

11. grafikoa. Web orriari buruzko balioespena



Gorabehera teknikoak artatzeko Saldu Osteko Zerbitzua (SOZ) ezarri da, gorabeherak ebatziko direla bermatzeko eta berriro gertatuko ez direla ziurtatzeko ekintzak zehazteko.

29. taula. Deiak eta mezu elektronikoak.

Telefono-deiak eta mezu elektronikoak	2018	2019	2020	Ald. %
Bezeroen telefono-deiak <i>call-center</i> zentrora (kopurua)	2.516	2.725	2.381	-12,6
Jasotako deien estaldura-ratioa	%94	%95	%94	-1,1
sap@Visesa.com helbidean jasotako mezuak (kopurua)	1.601	2.021	3.196	58,1

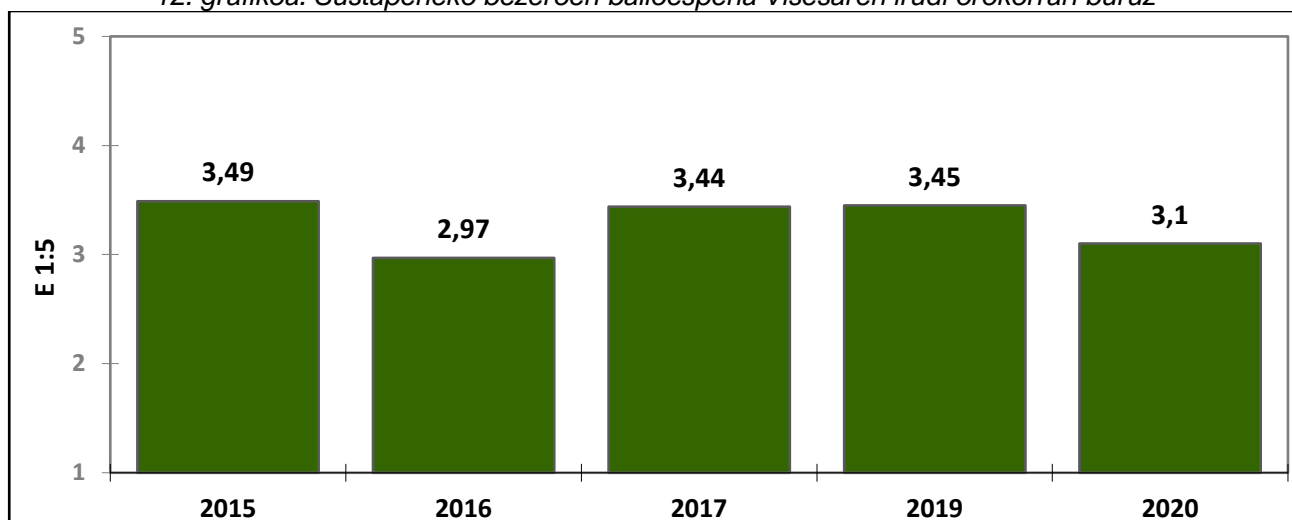
Iturria: Visesa

42. taula. Visesaren irudia bezeroentzat.

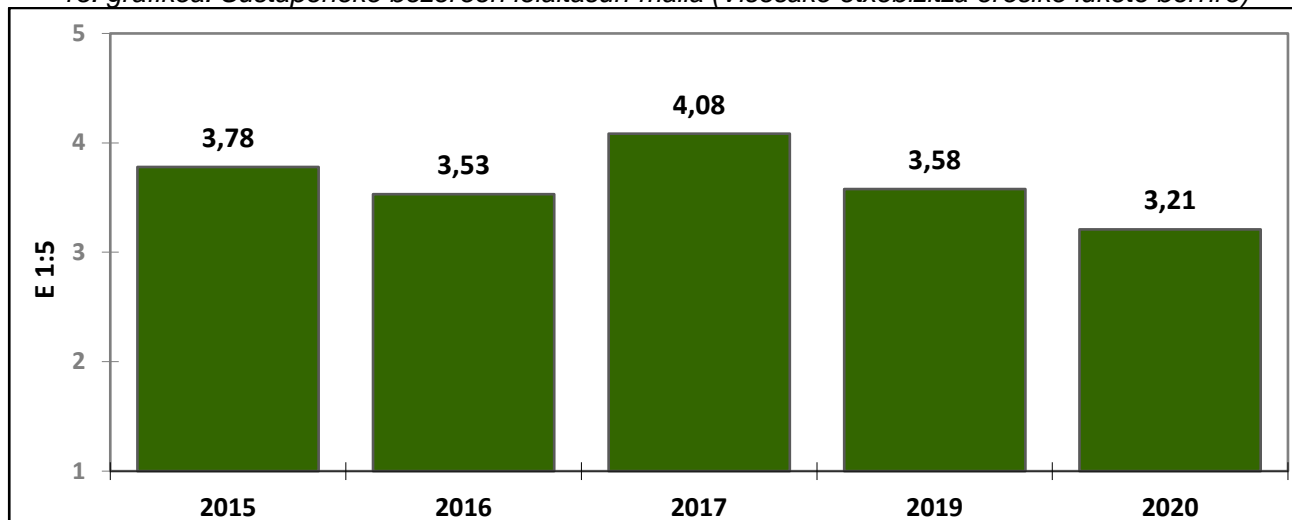
Irudia - E 1:5	2017	2019	2020	Ald. %
Sustapeneko bezeroen balioespina Visesaren irudiari buruz	3,44	3,45	3,1	-10,1
Visesako sustapeneko bezeroen leialtasun-maila (Visesako etxebizitza erosiko lukete berrito)	4,08	3,58	3,21	-10,3
Beste enpresa batzuekin egindako erkapena	3,32	3,43	3,05	-11,1

Iturria: Visesa. 2018an ez ziren egin bezeroen gogobetetasun-inkestak.

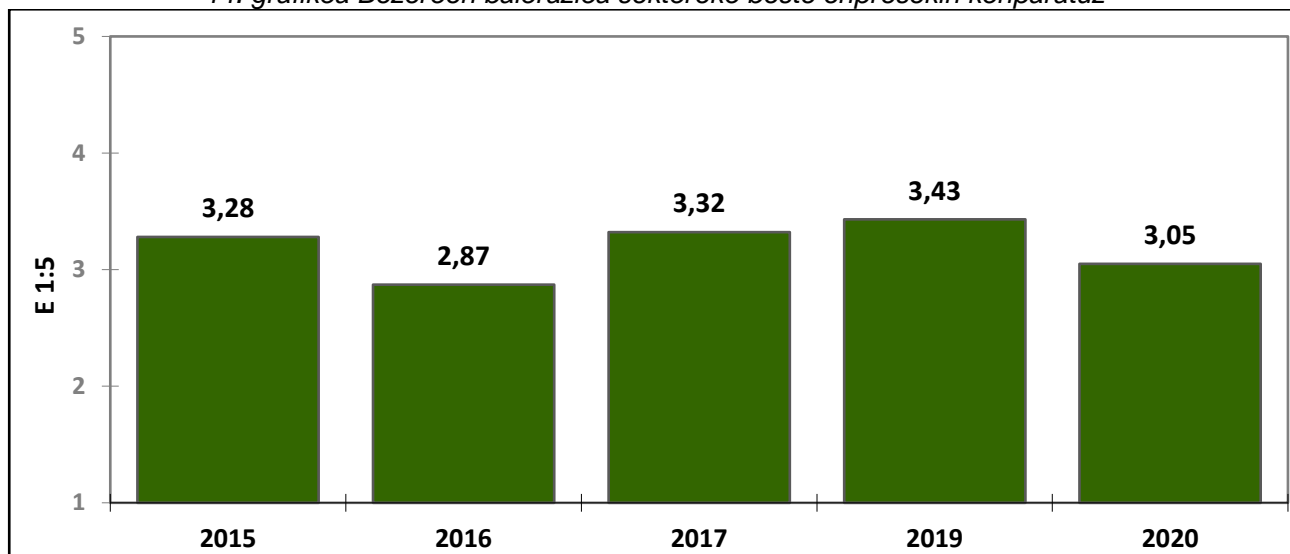
12. grafikoa. Sustapeneko bezeroen balioespina Visesaren irudi orokorrari buruz



13. grafikoa. Sustapeneko bezeroen leialtasun-maila (Visesako etxebizitza erosiko lukete berrito)



14. grafikoa Bezeroen balorazioa sektoreko beste enprekin konparatuz



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

Etxebizitzak esleitzeko gardentasuna ezinbesteko baldintza da Visarentzat. Hori dela eta, etxebizitzasustapenen zozketak zuzenean ikusi daitezke Irekia webgunearen eta Visaren webgunearen bidez: www.visesa.euskadi.eus.

- **Higiezinaren erakusketa**

2013az geroztik, ohikoa da Visaren presentzia bai Arabako Higiezinaren Aretoan eta bai Euskadiko Higiezinaren Aretoan; 2 hitzordu horiek funtsezkoak dira sektorean, eta Visak parte hartzen du etxebizitza babestuak, lokalak eta garajeak merkaturatzen.

4.2.9. Euskararen sustapena bezeroekiko harremanetan

1982ko azaroaren 24ko 10/1982 Legeak dio herritarren eskubideetako bat dela sektore publikoarekin harremanetan jartzea nahi duten hizkuntza ofizialean. Visesa sektore publikoaren parte da, eta, beraz, herritarren hizkuntza-eskubideak bermatu behar ditu.

Visesak urteak daramatza euskararen alde lan egiten, eta hainbat urrats eman ditu bezeroekiko komunikazioaren kalitatea hobetzeko, euren hizkuntza-aukeren babesean aurrera egiteko eta zerbitzuak hobeto emateko.

Eusko Jaurlaritzaren euskara-planek euskararekin eta sozietate publikoekin lotutako gidalerroak ezarri dituzte. VI. Plangintza Aldian (2018 – 2022), euskararen erabilera normalizatzeko irizpide orokorrei eta plan orokorrari dagokienez, zehazten da sozietate publikoek euskararen eta gaztelaniaren erabilera bermatzeko betebeharra dutela herritarrekiko harreman zuzena dakarten zerbitzuetan; horren arabera, euskararen erabileraren plan bat eduki behar da.

Hori dela eta, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak (HPS) plan bateratu bat prestatu du:

- Planak baliagarria izan behar du administrazio publikoentzat eta enpresa publiko nahiz pribatuentzat.
- Plana Bikain (hizkuntza-kudeaketako kalitate-ziurtagiria) eta EME (enpresei laguntzeko koadroa, modu sistematiko, argi eta sinplean euskararen presentzia eta erabilera areagotzeko helburuak finkatu ditzaten) elementuekin lerrotatu behar da.
- Planak aukera eman behar du epe luzeko (aldi osorako plan estrategikoa) eta laburreko (urteko kudeaketa-plana) plangintza egiteko.
- Planak euskara normalizatzeko elementu garrantzitsuenak identifikatu eta haztatu behar ditu.

Lehen urrats moduan, 2018. urtearen amaieran Visesak diagnostiko bat egin zuen; horretarako, **inkesta** bat bidali zien Visesako pertsona guztiei, euskarak enpresaren barruan zuen hasierako egoera ezagutzeko.

Diagnostikoaren emaitzak interesgarriak izan dira, eta beharrezkoak dira euskararen egungo egoera agerian jartzeko eta **Euskara Plan berria (2018-2022)** diseinatzeko. Plan hori diseinatzeko 2 ardatz nagusi eta lehen mailako 6 elementu hartu dira kontuan; horiek ondoren 2. mailako beste elementu batzuekin, ekintzekin eta adierazleekin garatzen dira.

K taula. Visesaren Euskara Plana (2018-2022).

ARDATZ 1: ZERBITZU-HIZKUNTZA. Helburua: Euskararen presentzia eta erabilera indartzea herritarrekiko ahozko eta idatzizko harremanetan, herritarren

- 1.mailako Elementuak: 1.Erakundearen Irudia. Helburua: Jendaurreko guneetan jarrera proaktiboa erakustea herritarrei euskara erabiltzera gonbidatzeko (Txantxangorria eta bestelako identifikagarriak erabilia...)
- 1.mailako Elementuak: 2.Bezeroekiko (Pertsona Fisikoak) Eta Herritarrekiko Harremanak. Helburua: Zerbitzuetan euskararen erabilera indartzea euskaraz egiteko hautua egin duen herritarra euskaraz artatua izan dadin.

ARDATZ 2 : LAN-HIZKUNTZA. Helburua: Euskararen erabilera areagotzea lan harremanetan.

- 1.mailako Elementuak: 3.Barne-Komunikazioa Eta Lan-Tresnak. Helburua: Komunikazioan eta lan -tresnetan euskara ohikotasunez erabiltzea.
- 1.mailako Elementuak: 4.Pertsonen Kudeaketa. Helburua: Pertsonen kudeaketan eta prestakuntzan euskararen erabilera indartzea.
- 1.mailako Elementuak: 5.Kanpo-Harremanak. Helburua: Kanpoko erakundeekiko harremanetan euskararen erabilera areagotzea.
- 1.mailako Elementuak: 6.Kudeaketa Sistema. Helburua: Euskararen kudeaketa aurreratua bermatzea

Iturria: Visesa

4.3. ENPRESA HORNITZAILEAK

4.3.1. Kontrataziorako politika

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

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

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

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

Obren kontratazioa	Kontratazio eta erosketetan kontuan hartutako irizpideak
Enpresa eraikitzaileak	<p>Kaudimenarako irizpidea: kalitatea kudeatzeko sistemako ISO 9001 ziurtagiria, ingurumeneko ISO 14001 edo antzekoak.</p> <p>Esleipenerako irizpidea, batez ere, ingurumenekoak edo beste arlo batekoak. Enpresa eraikitzaileak aurkeztu, balioetsi eta puntu gehiago ematen dituzte hornitzaileen lizitazioan.</p> <p>Enpresa kontratistentzat funtsezko kontratu-betebeharrak eransten dira eta subkontratistei egindako ordainketekin (soziala) zerikusia dute, hala nola, azpikontratistei garaiz ordaintzeko eta jakinarazteko eginkizuna ez betetzeagatik zigorrak jartzea.</p>
Zerbitzugintza n prestazioa	Kontratazio eta erosketetan kontuan hartutako irizpideak
Arquitectos y Direcciones Facultativas	<p>Esleipenerako irizpidea: ekodisenuko ziurtagiria, kalitatea kudeatzeko sistemako ISO 9001 ziurtagiria, ingurumeneko ISO 14001 edo antzekoak.</p> <p>Diseinu-irizpideak, hala nola energia-kontsumoa, lehengaien kontsumoa, zarata, ingurune naturala, higiena eta argiak, zeinak kasu batzuetan babes publikoko etxebizitzak diseinatzeko ordenantzaren gaineratik dauden.</p> <p>Esleipenerako irizpidea, ingurumenekoak edo beste arlo batekoak, arkitektoek aurkeztu, balioetsi eta puntu gehiago ematen dituzte hornitzaileen lizitazioan.</p>
Hornikuntzen kontratazioa	Kontratazio eta erosketetan kontuan hartutako irizpideak
	<p>Kontsumo arduratsuen alderdi orokorrak ezartzea, eta erosketa publiko berdearen baldintzak eta ingurumen-irizpideak lizitazio-pleguetan txertatzea: papera, ordenagailuak, inprimatzeko ekipamenduak, eraikinen garbiketa, ibilgailuak, argitalpenak, elikadura, eraikuntza, urbanizazioa, hondakinen bilketa, hornidura elektrikoa, mezularitza eta bulegoko altzariak.</p>

Hona hemen geure kontratazioetan ezartzen ditugun beste irizpide orokor batzuk:

- Enpresa guztiek beren eskaintzak elektronikoki aurkeztu behar dituzte.
- Litzazioak Internet bidez igortzen dira (horrela, ez dago gure egoitzara zertan hurbildurik),
- Eusko Jaurlaritzako Euskadiko kontratazio publikorako plataforma erabiltzen da eta Estatuaren Kontratazio Plataforman (gardentasuna, publizitatea... egiaztatuta).

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

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

Erosketa eta kontratazio berdeak

2018az geroztik, Visesa Euskadiko Erosketa eta Kontratazio Publiko Berdearen 2020rako Programari atxikita dago. Atxikimendu horren bidez, Visesak konpromisoa hartu zuen 2020rako kontratazioan % 50eko ingurumen-irizpideak txertatzeko. Akordio honetan, erosketa eta kontratazio publiko berdearen arloan, gizarte-, ingurumen- eta ekonomia-irizpide batzuk txertatu dira aurretik.

Atxikitako erakundearen konpromisoak honako hauek dira:

- Urteko lan-plan bat ezartzea Programan lehenetsitako eremuetan, eta, gutxienez, erakundearentzat interes berezia duen beste eremu batean.
- Kontratazio publiko berdea aztertzea eta txertatzea Visesan dauden prozedura eta tresnetan.
- Erosketan eta kontratazioan parte hartzen duten langileak prestatzea eta gaitzea.
- Lehenetsitako produktu- eta zerbitzu-taldearen erosketen eta kontratazioen ingurumen-irizpideak pixkanaka ezartzea, programan 2018. eta 2020. urteetarako ezarritako helburuak gutxienez lortu arte.
- Urteko jarraipena egitea eta egindako lanaren emaitzak Idazkaritza Teknikoari (Ihobe) helaraztea.

2020rako konpromisoak eta emaitzak bete ondoren, Visesa Euskadiko erosketa eta kontratazio berdearen 2030erako programan sartuko da.

4.3.2. Enpresa hornitzaileekiko harremanaren kudeaketa

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

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

31. taula. Visesako kontratazioari buruzko datuak.

Kontratazioak guztira - €	2018	2019	2020	Ald. %
• Obren kontratazioa	52.423.209	21.381.752	38.832.474	81,6
• Zerbitzuen kontratazioa	5.270.965	3.944.821	6.942.177	76,0
• Hornikuntzen kontratazioa	259.602	717.353	4.229.846	489,6
Visesak egindako kontratazioa guztira - €	57.953.776	26.043.926	50.004.497	92,0

Iturria: Visesa

4.3.3. Hornitzaileei egindako ordainketari buruzko informazioa

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

32. taula. Hornitzaileek ordaintzeko batez besteko aldia.

	2018	2019	2020	Ald. %
Hornitzaileei ordaintzeko b. b. aldia - egunak.	20	23	22	-4,3
Ordaindutako eragiketen ratioa - egunak	20	23	22	-4,3
Ordaintzeke dauden eragiketen ratioa - egunak	5	15	13	-13,3
Eginiko ordainketak, guztira - mila €	50.023	47.081	45.313	-3,8
Ordaintzeke dauden ordainketak, guztira - mila €	6.743	1.681	1.800	7,1

Iturria: Visesaren urteko kontu ikuskatuak

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

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

	2018	2019	2020	Ald. %
Epe laburrerako zorra (milaka €)	13.289	11.017	12.885	17,0
Epe luzerako zorra (milaka €)	43.671	40.877	33.558	-17,9
Zorra guztira (milaka €)	56.961	51.894	46.443	-10,5

Iturria: Visesaren urteko kontu ikuskatuak

Kanpoko finantziario hori merkatuko interes-tasen arabera dago kontratatuta.

4.4. TALDEA

4.4.1. Visesako pertsonak

Gaur egun, honelaxe dago banatuta **Visesako Administrazio Kontseilua**:

34. taula. Administrazio Kontseiluaren banaketa.

BANAKETA, GENEROAREN ARABERA	2018		2019		2020	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
Pertsonak, generoaren arabera (kop.)	1	9	1	9	1	9
Pertsonak guztira (kop.)	10		10		10	

Iturria: Visesa

Visesako Zuzendaritza Lantaldea honelaxe dago banatuta:

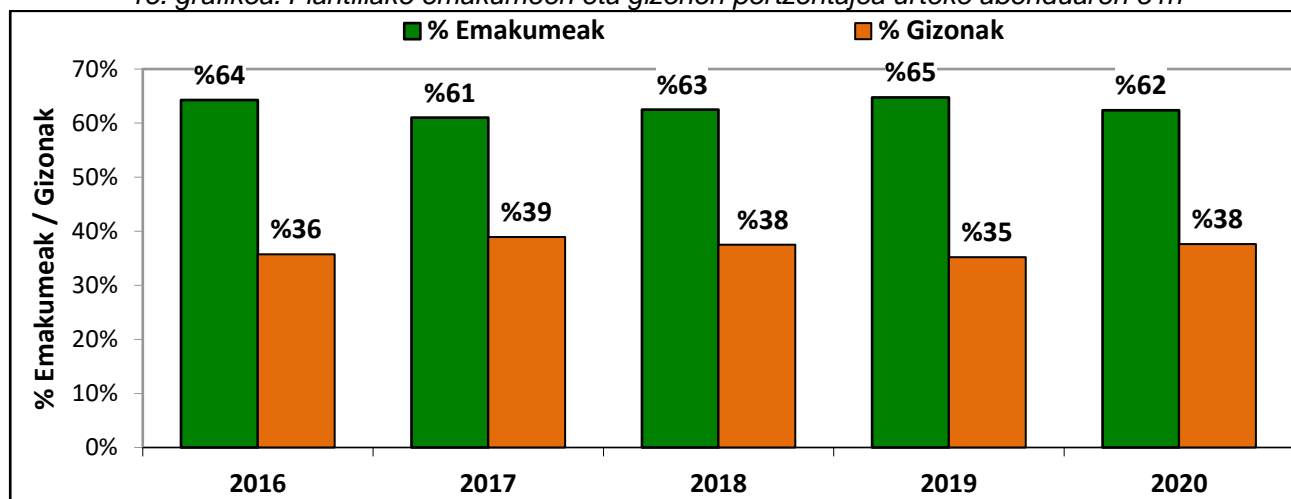
35. taula. Zuzendaritza Lantaldearen banaketa.

BANAKETA, ADINAREN ARABERA	2018		2019		2020	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
Pertsonak, generoaren arabera (kop.)	3	4	3	4	3	4
Batez besteko adina (urteak)	48,7		49,7		50,7	
Batez besteko antzintasuna (urteak)	12,1		12,9		13,9	

Iturria: Visesa

Visesak 85 profesional ditu 2020ko abenduaren 31n, eta horietatik % 62 emakumeak dira (ehuneko hori ia horrela mantendu da azken urteetan).

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



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

Honako hauxe da pertsonen banaketa, erakundean dituzten karguen arabera:

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

LANGILE-TALDEAREN BANAKETA, KARGUEN ARABERA	2018		2019		2020	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
KONTRATU MUGAGABEDUNAK	72		71		76	
▪ Zuzendariak	3	5	3	5	3	4
▪ Goi-maila tituludunak	16	18	16	17	18	20
▪ Teknikari ertainak	8	2	9	2	8	2
▪ Administrariak	20	0	19	0	19	2
ALDI BATERAKO KONTRATUDUNAK	16		17		9	
▪ Zuzendariak	0	0	0	0	0	0
▪ Goi-maila tituludunak	2	7	4	6	1	3
▪ Teknikari ertainak	0	0	0	0	1	0
▪ Administrariak	6	1	6	1	3	1
PERTSONAK GUZTIRA	88		88		85	
▪ Zuzendariak	3	5	3	5	3	4
▪ Goi-maila tituludunak	18	25	20	23	19	23
▪ Teknikari ertainak	8	2	9	2	9	2
▪ Administrariak	26	1	25	1	22	3

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

Emakumeak erakundeko kargu guztietan ordezkaturata daude. Azken 2 urteetan, erantzukizun handieneko lanpostuen % 45 betetzen dituzte, eta, gainerako lanpostuetan, % 62.

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

BANAKETA, KARGUEN ETA PROBINTZIEN ARABERA	2018						2019						2020					
	Araba		Bizk.		Gipuz.		Araba		Bizk.		Gipuz.		Araba		Bizk.		Gipuz.	
Kontratu mugagabedunak	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G
▪ Zuzendariak	3	5	0	0	0	0	3	5	0	0	0	0	3	4	0	0	0	0
▪ Goi-maila tituludunak	15	17	1	0	0	1	15	16	1	0	0	1	17	19	1	0	0	1
▪ Teknikari ertainak	6	2	1	0	1	0	7	2	1	0	1	0	6	2	1	0	1	0
▪ Administrariak	15	0	3	0	2	0	14	0	3	0	2	0	15	1	3	0	1	1
Aldi baterako kontratudunak	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G
▪ Zuzendariak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
▪ Goi-maila tituludunak	2	7	0	0	0	0	4	6	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0
▪ Teknikari ertainak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
▪ Administrariak	4	0	1	0	1	1	5	0	1	0	0	1	3	1	0	0	0	0
Pertsonak guztira	76		6		6		77		6		5		76		5		4	

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

Visesako langileen batez besteko adina 35-50 urte artekoa da.

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

BANAKETA, ADINAREN ARABERA	2018		2019		2020	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
▪ 35 urtetik behera	6	1	3	0	1	0
▪ 35 - 50 urte	36	19	38	17	35	17
▪ 50 urtetik gora	13	13	16	14	17	15
Pertsonak, generoaren arabera (kop.)	55	33	57	31	53	32
Pertsonak guztira (kop.)	88		88		85	

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

BANAKETA, ADINAREN ETA PROBINTZIEN ARABERA	2018						2019						2020					
	Araba		Bizk.		Gipuz.		Araba		Bizk.		Gipuz.		Araba		Bizk.		Gipuz.	
	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G
▪ 35 urtetik behera	4	1	1	0	1	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
▪ 35 - 50 urte	30	18	5	0	1	1	33	16	4	1	1	0	30	16	4	0	1	1
▪ 50 urtetik gora	11	12	0	0	2	1	13	13	1	0	2	1	15	14	1	0	1	1
Pertsonak guztira	76		6		6		78		6		4		76		5		4	

Iturria: Visesa

Visesako plantillaren batez besteko antzintasuna 10-20 urte artekoa da.

38.a. taula. Visesako langile-taldearen banaketa, antzintasunaren arabera.

ANTZINATASUNA	2018		2019		2020	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
▪ 0 - 2 urte	10	9	8	3	4	3
▪ 2 - 5 urte	1	0	4	5	5	6
▪ 5 - 10 urte	8	5	4	0	2	0
▪ 10 - 20 urte	30	16	33	21	34	20
▪ 20 urtetik gora	6	3	8	2	8	3
Pertsonak, generoaren arabera (kop.)	55	33	57	31	53	32
Pertsonak guztira (kop.)	88		88		85	

38.b. taula. Langile-taldearen banaketa antzintasunaren eta probintzien arabera.

BANAKETA, ANTZINATASUNAREN ETA PROBINTZIEN ARABERA	2018						2019						2020						
	Araba		Bizk.		Gipuz.		Araba		Bizk.		Gipuz.		Araba		Bizk.		Gipuz.		
	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	
▪ 0 - 2 urte	7	8	2	0	1	1	7	2	1	0	0	1	4	2	0	0	0	0	1
▪ 2 - 5 urte	0	0	1	0	0	0	3	5	1	0	0	0	4	6	1	0	0	0	
▪ 5 - 10 urte	8	5	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	
▪ 10 - 20 urte	26	15	2	0	2	1	30	20	2	0	1	1	32	19	2	0	0	1	
▪ 20 urtetik gora	4	3	1	0	1	0	5	2	1	0	2	0	5	3	1	0	2	0	
Pertsonak guztira	76		6		6		78		6		4		76		5		4		

Iturria: Visesa

Plantilla gehiena lanaldi osoko kontratu mugagabea duten langileek osatzen dute:

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

Lanaldia	Kontratua	2018		2019		2020	
		Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
Osoa	Mugagabea	47	25	47	24	44	28
	Aldi baterakoa	6	8	9	7	3	4
	Gutzizko partziala	53	33	56	31	47	32
Mugatua	Mugagabea	0	0	0	0	4	0
	Aldi baterakoa	2	0	1	0	2	0
	Gutzizko partziala	2	0	1	0	6	0
Pertsonak guztira		55	33	57	31	53	32

Iturria: Visesa

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

Lanaldia	Kontratua	2018						2019						2020					
		Araba		Bizk.		Gipuz.		Araba		Bizk.		Gipuz.		Araba		Bizk.		Gipuz.	
		E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G
Osoa	Indefinido	39	24	5	0	3	1	39	23	5	0	3	1	38	26	5	0	1	2
	Temporal	5	6	1	0	0	2	8	6	1	0	0	1	3	4	0	0	0	0
Mugatua	Indefinido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0
	Temporal	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Pertsonak guztira		76	6	6	6	78	6	4	76	5	4	76	5	4	76	5	4	76	5

Iturria: Visesa

Langileak mantendu dira. Hala ere, hiru borondatezko baja egon dira 2018an, baja bat 2019an eta lau baja 2020an. Azken urteetan ez da nahi gabeko bajaran edo kaleratzerik izan.

40. taula. Borondatezko bajak eta subrogazioak.

BORONDATEZKO BAJAK	2018		2019		2020	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
▪ 35 urtetik behera	0	1	0	0	0	0
▪ 35 - 50 urte	1	0	0	1	1	1
▪ 50 urtetik gora	1	0	0	0	2	0
Pertsonak guztira	3	1	1	1	4	1

Iturria: Visesa

41. taula. Nahi gabeko bajak/kaleratzeak.

NAHI GABEKO BAJAK	2018		2019		2020	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
Pertsonak guztira	0	0	0	0	0	0

Iturria: Visesa

Ordainsari-politika berdina da emakumeentzat eta gizonentzat. Gizonen batez besteko ordainsaria emakumeena baino handiagoa da, beste alderdi batzuen artean, administrari-postuek ehuneko handia hartzen dutelako (+/- % 25 2020an) eta postu horiek batez ere emakumeek betetzen dituztelako.

42. taula. Batez besteko soldata.

BATEZ BESTEKO SOLDATA	2018		2019		2020	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
KONTRATU FINKODUNAK						
▪ Zuzendari nagusia	80.656		83.601		85.379	
▪ Zuzendariak	66.913		68.590		69.962	
▪ Goi-mailako tituludunak	45.262-57.974		46.396-59.427		47.324-60.615	
▪ Teknikari ertainak	36.171-41.825		37.078-42.873		37.819-43.730	
▪ Administrariak	24.339-34.227		24.948-35.084		25.447-35.786	

Iturria: Visesa

Lanbide arteko gutxieneko soldata hilean 950 eurokoa da (231/2020 Errege Dekretua, otsailaren 4koa, 2020rako lanbide arteko gutxieneko soldata finkatzen duena. Iturria: Lan eta Gizarte Ekonomia Ministerioa), Visesaren batez besteko ordainsaria baino txikiagoa.

4.4.2. Hautaketarako eta barne-igoerarako prozesuak

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

Laneko kontrataziorako espediente guztien hasieran, epaimahaia eratzen da, eta, horrelako prozesuen gardentasuna zein objektibotasuna bermatzeko asmoz, honako hauexek egongo dira bertan: zuzendari nagusia, arloko zuzendaria, pertsonen zuzendaria eta Enpresa Batzordeko ordezkari bat. Kontrataziorako prozesua hasten denean, Visesako pertsonen jakinarazten zaie euren ordezkarien bitartez, eta atari korporatiboan bertan ere argitaratzen da.

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

- Lehenengo eta behin, barne-igoeran eskaintzen zaie deialdiko oinarrietan aurreikusitako baldintzak betetzen dituztenei.
- Bigarrenaz, lanpostu horretan ezarri beharreko indarreko lan-politsetara 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.

43. taula. Barne-igoera.

Barne-igoera	2018		2019		2020	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
Adinaren arabera:						
▪ 35 urtetik behera	0	0	0	0	0	0
▪ 35 - 50 urte	2	0	1	2	1	1
▪ 50 urtetik gora	2	0	0	2	0	1
Pertsonak guztira	4	0	1	4	1	2
Probintzien arabera:						
▪ Araba	4	0	1	4	1	2
▪ Bizkaia	0	0	0	0	0	0
▪ Gipuzkoa	0	0	0	0	0	0

Barne-igoera indizea (%)	2018	2019	2020	Ald. %
	%5,0	%5,8	%3,6	-37,9

Iturria: Visesa

Kasu gehienetan, kanpo kontratazioak lan-poltsen eta deialdi irekien bidez bete dira.

44. taula. Kontratazio berriak.

Kontratazio berriak	2018		2019		2020	
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
▪ 35 urtetik behera	1	0	2	0	0	0
▪ 35 - 50 urte	1	0	4	0	5	2
▪ 50 urtetik gora	2	0	1	0	0	0
Pertsonak guztira	4	0	7	0	5	2
Probintzien arabera:						
▪ Araba	4	0	5	0	5	1
▪ Bizkaia	0	0	1	0	0	1
▪ Gipuzkoa	0	0	1	0	0	0

Txandaketa-indizea (%)	2018	2019	2020	Ald. %
	%1,4	%5,8	%9,2	58,6

Iturria: Visesa

4.4.3. Pertsonen prestakuntza eta garapena

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

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

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

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

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

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

Hona hemen urteko prestakuntza-plana egiteko faseak:

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

Visesan garatutako prestakuntza (txosten honetako kasuan kasuko ataletan aipatutako ingurumenekoaz, laneko arriskuen edo datu-babesaren aurkako prebentzioa), Visesak langileen funtsezko trebetasunen, zeharkakoen eta berezien garapena landu da.

45. taula. Prestakuntzako datu orokorrak.

Prestakuntza	2018	2019	2020	Ald. %			
Prestakuntza Planaren betearazpen-maila (%)	%58,9	%54,9	%59,1	7,6			
Egindako ikastaroak (kop.)	584	662	752	13,6			
Bertaratutakoak guztira (kop.)	88	88	80	-9,1			
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	
	55	33	56	32	49	31	
Bertaratutakoak, langile guztiak kontuan hartuta (%)	%100	%100	%96,78	-3,2			
Orduak / pertsona (kop.) (on line pres. gabe)	28,33	18,78	38,74	106,3			
Orduak / pertsona (kop.) (on line pres.)	40,68	40,07	73,05	82,3			
Prestakuntzako inbertsioa (€/pertsona)	904,7	819,7	740,23	-9,7			

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

2020ko prestakuntza baldintzatuta egon da osasun-egoeragatik. Online prestakuntzaren presentzia aurreko urteetan baino askoz handiagoa izan da, pertsonen % 100ek prestakuntza egin dute eta partida honetarako onetsitako aurrekontu osoa gauzatu da. Prestakuntza-ekintzen batez besteko balorazioa 7,37 izan da (E 0:10).

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

46. taula. Prestakuntzaren banaketa, kategorien arabera.

Prestakuntzaren banaketa	2018		2019		2020	
	% €	%perts-onak	% €	%perts-onak	% €	%perts-onak
Zuzendariak	%13,17	%9,91	%25,27	%9,02	%12,51	%5,79
Tituludunak eta teknikariak	%64,05	%62,84	%54,33	%62,31	%71,26	%64,11
Administrariak	%22,78	%27,25	%20,41	%28,67	%16,23	%27,42
GUZTIRA	%100 (88 lagun)		%100 (88 lagun)		%100 (85 lagun)	

Iturria: Visesa

4.4.4. Berdintasuna, uztarketa eta onura sozialak

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

- Ordutegi malgua (24.-26. artikulua)
- Lanaren eta familiaren uztarketa (24.-26. artikulua)
- Cateringa (kostu osoaren 2/3)
- Beste lantoki batean lan egiteko aukera (asteko egun1),
- Telelana, astean 3, 2 edo 1 egunetan.
- Enpresaren konturako prestakuntza lanaldian bertan (74. artikulua)
- Nominaren aurrerakinak (63. artikulua)
- %0ko interesaren arabera mailegu abantailatsuak (egin gabeko laneko ordainsarien konturako abonamendua -zenbait baldintza bete behar dira hori lortzeko-. Enpresa osoan emandako mailegu bizen gehieneko saldoa ez da soldaten %2 baino handiagoa izango guztira, eta eskaera-hurrenkeraren arabera banatuko dira) (63. artikulua),

47. taula. Maileguak.

Emandako maileguak - €	2018	2019	2020	Ald. %
Eraitza	65.500	31.500	6.000	-81,0

Iturria: Visesa

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

48. taula. Bizi eta istripu aseguruak.

Bizi eta istripu aseguruaren estaldura - €	2018	2019	2020	Ald. %
Bizia	33.000	33.000	33.000	0,0
Istripua	60.101	60.101	60.101	0,0
Istripuagatiko heriotza	120.000	120.000	120.000	0,0

Iturria: Visesa

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

49. taula. Fondo soziala.

Fondo soziala - €	2018		2019		2020		Ald. %
Zuzkidura guztira (€)	16.582,66		16.582,66		18.174,00		9,6
Funts sozialarekin on egindako pertsonak(kop.)	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	
	35	16	31	17	36	19	

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 finantziaioa %100ekoa izango da bezeroen arretarako bulegoetako langileentzat, eta gainerako sailei %75ekoa emango zaie (laguneko gehieneko zenbatekoa: 1.200 € eta lanaldian garatutako asteko 4 ikastordu) (75. artikulua),

50. taula. Euskarako prestakuntza.

Euskara	2018		2019		2020		Ald. %
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	
Bertaratutakoak guztira (kop.)	35		28		17		-39,3
	22	13	17	11	10	7	
Langile guztiak kontuan hartuta bertaratutakoak (%)	%39,8		%31,8		%20,0		-37,1
Prestakuntza-orduak guztira (h)	4.090		2.824		1.271		-55,0
Laguneko orduen batezbestekoa (h)	116,86		100,86		74,74		-25,9

Iturria: Visesa

51. taula. Beste hizkuntza batzuetako prestakuntza.

Beste hizkuntza batzuk	2018		2019		2020		Ald. %
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	
Bertaratutakoak guztira (kop.)	0		1		2		100,0
	0	0	1	0	1	1	
Langile guztiak kontuan hartuta bertaratutakoak (%)	%0,0		%1,1		%2,4		113,6
Prestakuntza-orduak guztira (h)	0		28,5		81		184,2
Laguneko orduen batezbestekoa (h)	0		28,5		40,5		42,1

Iturria: Visesa

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

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

52. taula. Onura sozialak.

ONURA SOZIALAK	(1)		(2)		(1)		(2)		(1)		(2)	
	2018				2019				2020			
	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G
Uztarketarako neurriak												
Aitatasun-baimena	0	33	0	1	0	31	0	1	0	32	1	0
Amatasun-baimena (6. astetik aurrera)	55	0	0	0	57	0	2	0	53	0	1	0
Edoskitzeko baimena	55	33	1	0	57	31	2	0	53	32	1	0
Legezko zaintzagatik lanaldi-murrizketa (12 urtetik beherakoak)	55	33	5	0	57	31	5	0	53	32	6	0
Adingabeak zaintzeko eszedentzia	55	33	1	0	57	31	0	0	53	32	0	0
Mendeko senideak zaintzeko eszedentzia	55	33	0	0	57	31	0	0	53	32	0	0

ONURA SOZIALAK	(1)		(2)		(1)		(2)		(1)		(2)	
	2018				2019				2020			
	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G
Uztarketa sustatzeko zerbitzuak												
Hurtzaindegia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jantokia	55	33	27	18	57	31	31	17	53	32	15	11
Gaixotasun kronikoa duten senideak zaintzeko baimena (50 ordu urtean).	55	33	6	2	57	31	8	2	53	32	9	2
Ordutegia malgua eta lan-eremua												
Sartzeko eta irteteko malgutak	55	33	55	33	57	31	57	31	53	32	53	32
Negoziatutako ordutegi malgua	55	33	13	2	57	31	16	2	53	32	15	5
Arrazoi pertsonalengatik eskaturiko eszedentzia ordaindu gabea. Ordaindu gabeko baimena	55	33	0	0	57	31	2	0	53	32	1	0
Telelana/eskaera iragankorrak	55	33	1	0	57	31	0	2	53	32	4	0
Arrazoi pertsonalengatik eszedentzia ordaingabea	55	33	2	0	57	31	0	0	53	32	2	2
Telelana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	2
Bizilekutik hurbil	55	33	8	6	57	31	8	6	52	32	3	7

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

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

4.4.4.1. Berdintasunerako Plana

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

Visesaren Hitzarmen Kolektiboa hartu da erreferentzia nagusitzat. Halaber, haren 85. artikulua arabera, eta Euskadiko VII. Berdintasun Planarekin bat etorriz, Visesaren bigarren Berdintasun Plana (2018-2021) dago, eta bertan jasotzen dira berdintasunaren aldeko urratsak ematen jarraitzeko ekimenak.

Visesan Berdintasun Batzorde bat eratu zen 2013an. Batzorde hori gaur egun 8 pertsonak osatzen dute, eta horietatik 6 emakumeak dira. Haren ardura da berdintasun-plana eta horren ondoriozko ekintzak definitzea, garatzea, zaintzea, bultzatzea eta horien jarraipena egitea. Beste ekintza askoren artean, Berdintasun Batzordeak honako hauek garatu ditu:

- Sexu-jazarpena eta generoagatiko jazarpena prebenitzeko eta horren aurrean jarduteko lehen protokoloaren proposamena.
- Hizkuntza inklusiboari buruzko prestakuntza martxan jartzea. 2019an, Visesaren jardueraren berriazko hiztegia daukan gida bat egin da, eta, gaur egun, hura zabaltzeko plan bat lantzen ari da.
- 2020an, berdintasun-arloko klausula-ereduak txertatzen hasi dira plegu eta kontratu guztietan. Horren bidez, Visesa jarrera arduratsu eta berritzailean kokatu nahi da, eta erakunde publiko gisa berdintasunarekiko konpromiso irmoa adierazi nahi du.

- Bigarren urtez jarraian, etxetik lan egiteko modalitatea jarri da abian (telelana), Visesako pertsonen lana eta familia bateragarri egiten laguntzen duten neurrietan aurrera egiteko. 10 pertsona batu dira ekimen honetan, 3, 2 edo 1 eguneko modalitateetan.

Era berean, egoera pandemikoan ahalik eta malgutasun handiena emateko, honako neurri hauek hartu dira:

- Pertsonen % 100ek ordenagailu eramangarria dute.
- Lanaldia malgutzea familia bateragarri egiteko eta jantokirik ez egotea ordezkatzeko.
- Etxetik lan egiteko eta orduak berreskuratzeko aukera, adingabe bat konfinatzen bada (negatiboa bada ere).

Urte hauetan, lan-bizitza eta bizitza pertsonala bateragarri egiteari, sexu- eta genero-jazarpenari eta hizkuntza inklusiboari buruzko ikastaroak txertatu dira prestakuntza-planean, Berdintasun Batzordea osatzen dutenentzat eta erakundeko gainerako pertsonentzat.

53. taula. Berdintasuneko prestakuntzari buruzko datuak.

Berdintasuneko prestakuntza	2018		2019		2020		Ald. %
Egindako ikastaroak (kop.)	3		4		4		0,0
Orduak guztira (orduak)	116,5		129		176,25		36,6
	29		142		85		-40,1
Bertaratutakoak guztira (kop.)	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	
	3	26	91	51	55	30	
Orduen batez besteko kopurua bertaratu bakoitzeko (kopurua)	4,0		0,9		2,1		128,2

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 Batzordea modu parekidean eratu zen 2012an. Langileen ordezkari 2 kidek eta enpresako zuzendaritzako 2 kidek osatzen dute, baita Kanpoko Prebentzio Zerbitzuko ordezkari batek ere (hitza dauka, baina botorik ez). Segurtasun eta Osasun Batzordeak arlo horrekin lotutako ekintzen zaintza, garapena eta lorpena bultzatzen ditu: prebentziozko urteko eta urte anitzeko plana; arriskuen ebaluazioa; enpresa-jardueren koordinazioa; larrialdietako simulazioak eta planak; segurtasunari, higienerari eta ergonomiari buruzko aldizkako kontrolak eta ebaluazioak; jarraipen psikosoziala eta pertsonen prestakuntza.

Segurtasun eta Osasun Batzordeaz gain, berariazko lantaldeak sortu dira Visesaren lan-arriskuen prebentzioaren garapenetik eratorritako ekintzak aztertzeko eta martxan jartzeko: Talde Psikosoziala, Batzorde Arbitrala eta EAEko Taldea (enpresa-jardueren koordinazioa).

Visesak laneko osasunari eta segurtasunari buruzko sentibilizazioaren aldeko apustua egiten jarraitzen du. Horregatik, prestakuntza-planean elikadura-ohiturak hobetzeko eta segurtasunez gidatzeko ikastaroak txertatu dira, eta luzaketei, hipopresioei eta pilates-jarduerei buruzko ikastaroei laguntza eman zaie.

54. taula. Laneko arriskuen prebentzioko prestakuntzari buruzko datuak.

LAPeko prestakuntza	2018		2019		2020		Ald. %
Egindako ikastaroak (kop.)	4		3		8		166,7
Orduak guztira (h)	217		955		440		-53,9
Bertaratutakoak guztira (kop.)	64		93		185		98,9
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	
	51	13	53	40	113	72	
Orduen batez besteko kopurua bertaratu bakoitzeko (kopurua)	3,4		10,3		2,4		-76,8

Iturria: Visesa

Nutrizioaren eta eguneroko catering-zerbitzuaren arloan, menuak etengabe berrikusten dira, kalitate handiagoko produktuak gehitzeko eta aukera osasungarriak eta orekatuak eskaintzeko.

Behin Visesan enpresa-jarduerak koordinatzeko sistematika identifikatu, ebaluatu eta definituta, EAEko arlo horretan lehen urratsak ematen hasi da. Horretarako, Visesak koordinatu plataformaren laguntza du. Plataforma hori mutualitateak kudeatzen du, eta Visesaren mendeko instalazioetan zuzenean edo zeharka zerbitzuak ematen dituzten enpresekin segurtasuna eta prebentzioa koordinatzen laguntzen du.

Osasunaren zaintzaren esparruan, azken urteetan proba espezifikoak txertatu dira gizonentzat zein emakumeentzat, kanpoko prebentzio-zerbitzuak ezarritako mediku-azterketaz gain, pertsonen osasuna eta ongizatea prebenitzeko eta babesteko.

55. taula. Lan-orduak eta absentismoa.

Lan-azterketa	2018	2019	2020	Ald. %
Langile-taldea batez beste (kop.)	80,71	86,78	82,66	-4,7
Lan-orduak guztira (h)	1.820,50	1.820,50	1.820,50	0,0
Urtean lan egindako orduak (h)	1.547,0	1.547,0	1.547,0	0,0
Lan egindako orduak guztira (h)	136.136	136.136	126.854	-6,8
Absentismo (1+2) (%)	%6,18	%9,17	%6,42	-30,0
Abs.1 (lizentziak eta bajak...) (%)	%5,50	%8,52	%5,15	-39,6
Abs. 2 (amatasun/aitatasun bajak) (%)	%0,68	%0,65	%1,27	95,4

Iturria: Visesa

Aurten, segurtasuna eta osasuna ingurune segurua bermatzeko neurriak ezartzean oinarritu dira. Horretarako, lanpostuak egokitu dira, hainbat protokolo eta jarraibide prestatu dira, eta horiek betetzeko zabaldu dira. Era berean, malgutasun-neurriak ezarri dira familia-ingurunean konfinamendu-kasuak izan dituztenentzat.

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

Ezbeharren azterketa	2018		2019		2020		Ald. %
Bajadun lan-istripuak (kop.)	0		1		1		0,0
Baja-egunak (LI) (egunak)	0		74		3		-95,9
Gaixotasun profesionalak (kop.)	0		0		0		0,0
Baja-egunak (GP) (egunak)	0		0		0		0,0
Bajarik gabeko LI edo GP (kop.)	4		4		4		0,0
	vis.	jar.	vis.	jar.	vis.	jar.	Ald. %
Eraginaren indizea	0,00	87,60	11,30	87,60	0,00	76,60	-100,0
Maiztasunaren indizea	0,00	46,10	6,45	46,10	0,00	38,10	-100,0
Larritasunaren indizea	0,00	1,51	0,80	1,51	0,00	1,28	-100,0

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

4.4.5.2. Laneko kanpo-arriskuen prebentzioko emaitzak (Visesaren 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-ezbeharrek murrizteko eta desagerrarazteko. Horretarako, pertsona guztiak inplikatzeko ditugu, sustapen guztietan ezbeharrik ez edukitzeko ideala lortzeko.

2005ean, Visesaren **sustapenen segurtasun- eta osasun-arloaren jarraipena egiteko jarduera espezifiko**a txertatu zen. Eginkizun nagusi hauek ditu:

- Prebentzioaren eta lanaren esparruko ustezko hobekuntza-arloak antzematea eta ekintza zuzentzaileen proposamena zein jarraipena egitea.

- Obran bertan, segurtasun zein osasuneko koordinatzailearen, enpresa kontratistaren eta azpikontraten prebentzio eta lan arloko kudeaketaren jarraipena egitea eta aholkularitza teknikoa eskaintzea.

Urteotan, honako hauexek izan dira jarduketa-lerroen helburuak:

- Proiektua egiteko fasean prebentzioa kontuan hartzea. Horretarako, segurtasun eta osasun arloko koordinatzailea kontratatzea fase horretan eta Visetatik segurtasun eta osasun arloko koordinatzailearen eta talde proiektugilearen arteko elkarreragina sustatzea, prebentzioa diseinuan bertan txertatzeko asmoz. Segurtasun eta osasun arloko koordinatzaileak, gainera, Segurtasun eta osasun Azterketa egiten du, betearazpen-proiektua egin bitartean.
- Azpikontratazioaren mugak (2005) zaintzea eta Azpikontratazioari buruzko 32/2006 Legea (2007) eta lege hori garatzeko 1109/2007 Errege Dekretua betetzen direla bermatzea.
- Honako hauexek bete egiten direla bermatzea: ezarri beharreko hitzarmenak, probintzialak ere bai (lanaldiak, lan-egutegiak, soldaten taulak...); Eraikuntzaren Sektoreko V. Hitzarmen Orokorra (2012-2016) (segurtasun, osasun eta prestakuntza arloko gutxieneko xedapenak); Beirari eta Errotuluei buruzko Hitzarmen Estatala; egurgintzako Hitzarmen Kolektibo Estatala; eta Metalgintzako Hitzarmen Estatala.
- Gure obretan lan egiten duten nazioz haraindiko enpresek arautegia betetzen dutela bermatzea: 96/71 Zuzentaraua; 45/99 Legea (Lan Agintaritzari langileen lekualdaketaren berri ematea, lantokiko hitzarmeneko soldaten taulak ezartzea, Hitzarmen Kolektiboaren 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, beste jarduera-ildo bat zehaztu zen, berankortasunaren aurkako araudia betetzen dela zaintzeko. Horretarako, enpresa kontratistak enpresa azpikontratistei edo hornitzaileei egiten dizkien ordainketen epeak kontrolatu ziren, segurtasunera bideratutako baliabideen murrizketa, langileei ez ordaintzea eta gizarte-aseguruak ez ordaintzea saihesteko eta enpresen biziraupena bermatzeko.

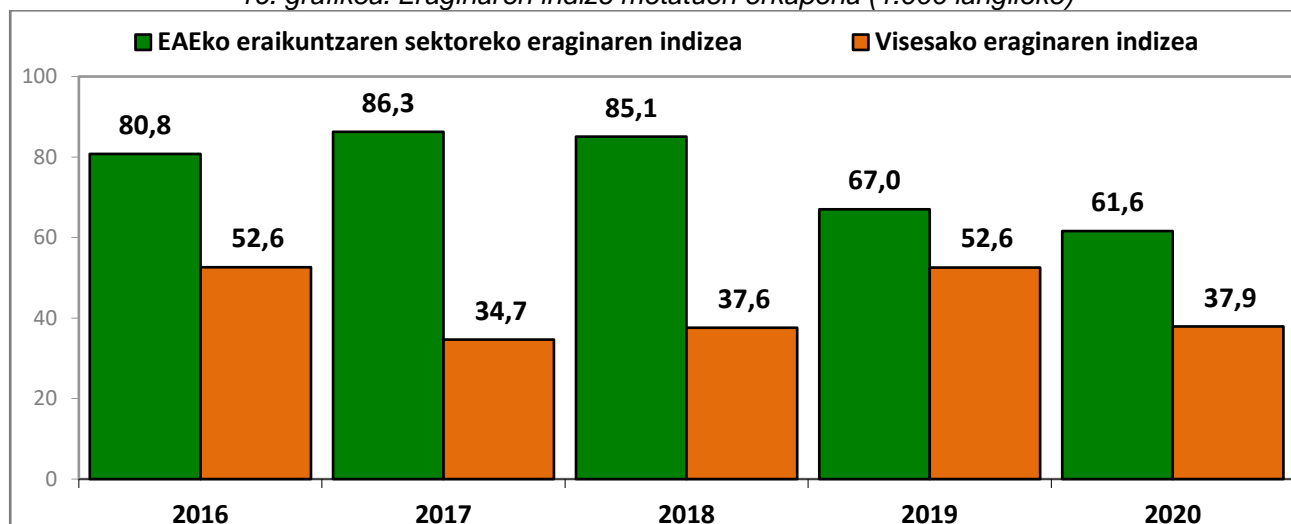
Egindako jarduera-ildo horiek guztiek Visesaren esparruen kudeaketan hobekuntzak ezartzen lagundu dute:

- Hitzarmenak eta akordioak gizarte-eragileekin eta erakundeekin.
- Segurtasuna eta Osasuna Koordinatzeko agiri espezifikoak.
- Obra gauzatzeko baldintza-agiriak:

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

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 lankidetzaz hitzarmenean garatutako eraikuntza-obren eraginaren indizeetako emaitzak:

16. grafikoa. Eraginaren indize metatuaren erkapena (1.000 langileko)



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

Etengabe ahalegintzen dira Visesaren sustapenetan lan egiten duten pertsonen segurtasun- eta osasun-baldintzak hobetzen, laneko ezbehar-tasa murrizten laguntzeko. **2007az geroztik, ez da istripu hilgarririk gertatu VISESaren sustapenetan**; zehazki, 2020an, 10 istripu arin gertatu dira, baina bat ere ez da larria edo hilgarria izan.

57. taula. Visesak obretako istripuen tipologia eta kopurua.

Visesako obretako segurtasuna - Kop.	2018	2019	2020	Ald. %
Istripu hilgarriak	0	0	0	0,0
Istripu larriak	0	0	0	0,0
Istripu arinak	10	13	10	-23,1

Iturria: Visesa

4.4.6. Komunikazioa eta laneko harremanak

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

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

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

M. taula. Visesak komunikazio-bideak.

Sistema orokorrak (goranzkoa, beharanzkoa eta horizontala)
• Administrazio Kontseilua
• Batzordeak eta lan-taldeak (Etxebizitza Sailarekiko bilerak, prozesuko taldeak, hobekuntza-taldeak...)
• Berdintasun Batzordea, Enpresa Batzordea, Segurtasun eta Osasun Batzordea, Euskara Batzordea, Ingurumen Batzordea, Produktu Batzordea eta Talde Solidarioa.
• Berezi bilerak, jardunaldiak eta Infobilerak
• ERP (enpresaren kudeaketa sistema)
• Intranet korporatiboa (Zerbitzuak)
• Proiektukako kudeaketa
Goranzko komunikazio-sistemak
• Hobetzeko iradokizunak
• Gorabeherak, kexak eta beste batzuk
• Pertsonen bi urtean behingo inkesta. Inkesta psikosoziala. Aldizkako beste inkesta edo txosten batzuk (prestakuntza)
Beharanzko komunikazio-sistemak
• Barruko zirkularrak eta oharrak (Intranet)
• Aginte-taula, adierazleak eta autoebaluazioak
• Etxebizitzako Plan Gidaria, Plan Estrategikoa, Urteko Kudeaketa Plana eta jarraipenak
• Urteko Kudeaketari buruzko Txostena, Urteko Ingurumen Adierazpena eta Bi urtez behingo Iraunkortasun Txostena.
• Iragarki-taula
• Langileen eta Zuzendaritza Nagusiaren arteko bilerak

Iturria: Visesa

Gainera, barne-komunikazioaren barruan sistematika bat dago, informatu beharreko taldearen eta eman beharreko informazio motaren (premia, xehetasun-maila eta konplexutasuna) arabera komunikazio-kanal egokiena hautatzeko.

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

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

• **Pertsonen gogobetetasun-inkestak. Inkesta psikosozialak.**

Bi urtean behin, lan-giroari buruzko inkestak egin dira, pertsonak beren lan-jardunarekiko duten gogobetetasun-maila ezagutzeko. 2016an, lehenengo inkesta psikosoziala egin zen, eta, pertsonen arrisku psikosozialei buruzko lege-araudiari erantzuteaz gain, lan-giroari buruzko inkestan aztertzen diren faktore asko azpimarratu ziren.

Beraz, gaur egun bi urtean behin egiten dira lan-giroari buruzko inkesta bat eta beste inkesta psikosozial bat.

58. taula. Laneko giroari buruzko inkesten eta inkesta psikosozialen emaitza orokorrak.

Pertsonen gogobetetasunari buruzko inkestako emaitza orokorrak	2012	2014	2016	2018	2020	Ald. %
Parte hartzea inkestan (%)	%82	%58	%87	%55	%68	23,6
Inkestaren balioespena (inkestagileena) (E 0:10)	6,55	6,40	n.a.	6,60	n.a.	3,1
Gogobetetasun orokorra (galdera zuzena) (E 1:5)	5,32	5,27	n.a.	6,82	n.a.	19,9

e.a.: atributu horiek ez dira aplikatzen inkesta psikosozialetan (2016-2020). Iturria: Visesa

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

• **Lan-harremanak**

Eusko Jaurlaritzaren Enplegu Plan Estrategikoaren jarraibideekin bat etorritik, azken urteotan plantilla egungo jarduera-mailetara eta etorkizunerako planifikatutakora modu egokian dimentsionatzeko helburuarekin lan egin da, egonkortasuna bilatzera bideratuta.

Batez besteko plantilla murriztu egin da azken urteetan, Koroatzeko proiektuari lotutako aldi baterako baliabideen murrizketaren ondorioz; fase horietako batzuk 2019 eta 2020 artean amaitu dira. Gertakari horrek, finko bihurtu diren aldi baterako lanpostuak finkatzearekin batera, behin-behinekotasun tasa ere murriztu du: 2019an % 19 izatetik 2020an % 12 izatera igaro da. EAEko 2020rako aurrekontu orokorretan islatzen den bezala, Visesak 72 lanpostutik 78ra igo du plantilla finkoa.

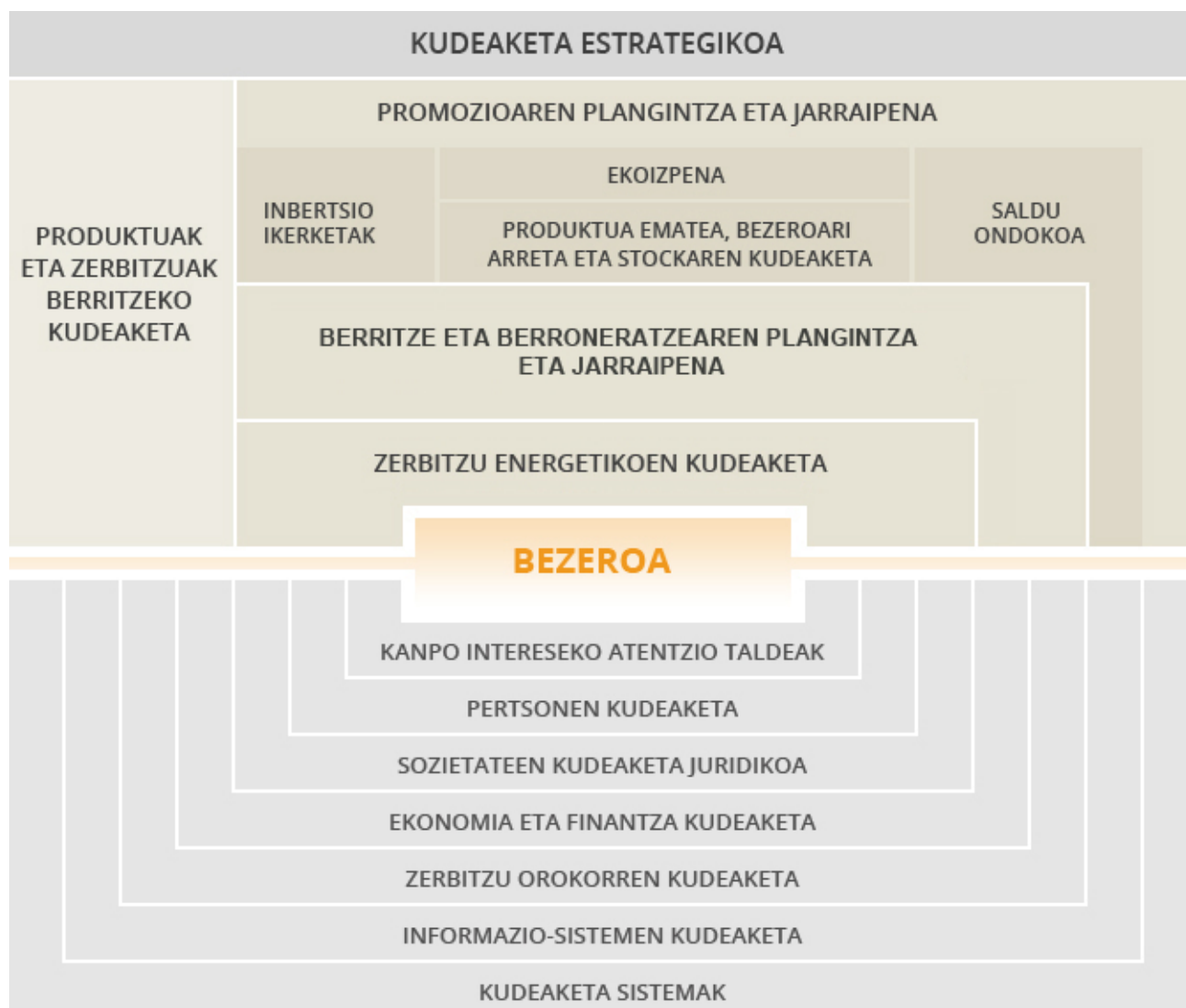
4.5. ENPRESA LAGUNTZAILE ETA ALIATUAK

4.5.1. Sozietate lerrokatuak

Visesak, Alokabiderekin eta Etxebizitzako lurralde-ordezkaritzekin batera, Etxebizitza Sailari eta bere zuzendaritzei Eusko Jaurlaritzaren etxebizitza-politika garatzeko euskarria ematen dien balio-katea osatzen du. Sinergia horiei esker, lurzorua eskuratu, kudeatu eta urbanizatu ahal da, beharrezkoa dela egiaztatzen duten kalitatezko etxebizitzak sustatu ahal dira herritarrentzat eta EAEko etxebizitza babestu gehienek alokairua kudeatu ahal da.

Horretarako, Visesan Kalitatea Kudeatzeko, Lan Arriskuen Prebentziorako eta Ingurumenerako Sistema Integratua ezarri da, Euskaliten Kudeaketa Aurreratuko Eredura bideratua. Sistema horrek gizartearen esparru eta jarduera guztiak barne hartzen ditu, eta helburuak lortzen laguntzen du.

Hedapenerako funtsezko elementu gisa, jarraian Visesaren Prozesuen Mapa erakusten da:



4.5.2. Laguntzaileak eta aliatuak

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

N. taula. Elkarte eta enpresa laguntzaileak.

Aliatua / laguntzailea	Aliantza / Lankidetzak	Eragina	Interes-talde onuraduna
APD Hasiera: 2000	Zuzendaritzaren Aurrerapenerako Elkarteak.	Soziala	Akziodunak Pertsonak Gizartea
ACLIMA Hasiera: 2001	Euskadiko Ingurugiro Industrien klusterreko kideak, ingurugiroko eta jasangarritasuneko erreferentzia.	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
EUSKALIT Q-EPEA Hasiera: 2002	Lankidetzak Euskalitekin, eta, ondoren, honako hauetara hedatu da: 2003tik. EFQM Ebaluatzaileen Kluba (EFQM memorien ebaluazioak egiteko). 2004tik. 5S Kluba (5S metodologiaren ezarpena zabaltzeko eta hobetzeko). 2005etik. Q-epa (kudeaketako ezagutzak beste administrazio eta erakunde publiko batzuekin trukatzeko). 2006tik. 400 kluba (Q aitorpena duten enpresak).	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
FNS Hasiera: 2002	Novia Salcedo Fundazioarekin praktiketako pertsonak hartzeko sinatutako hitzarmena.	Soziala	Akziodunak Pertsonak Gizartea
ITZARRI-BGAE Hasiera: 2004	Langile publiko guztientzako Enpleguko Gizarte Aurreikuspeneko Erakundeak batzea.	Soziala Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak
AVS Hasiera: 2005	Espainiako Etxebizitza eta Lurzoru Sustatzaile Publikoen Elkarteak batzea.	Soziala Ingurumenekoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
INNOBASQUE Hasiera: 2008	Innobasquen (Berrikuntzaren Euskal Agentzia) sartu dira, etxebizitzaren berrikuntzaren, iraunkortasunaren eta kalitatearen alde lan egiteko eta eraikitze modu hobea lortzen laguntzeko.	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
ERAIKUNE Hasiera: 2011	Euskadiko Eraikuntzaren Klusterreko bazkideak, sustapenaren, eraikuntzaren, zaharberrikuntzaren eta berriztatzearen arloan.	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
IZAN 2005-2008	Haitin etxebizitzak eraikitze proiekturako lankidetzak.	Soziala	Akziodunak Pertsonak Gizartea
BERIZTAPEN Elkarte 2009	Bazterketa-arriskuan dauden taldeak laneratzeko hitzarmena.	Soziala Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Gizartea
VICENTE FERRER Fundazioa 2010-2011	Indiako Anantapurren 48 etxebizitza eraikitze lankidetzak.	Soziala	Akziodunak Pertsonak Gizartea

Aliatua / laguntzailea	Aliantza / Lankidetzta	Eragina	Interes-talde onuraduna
EUSKADIKO MUGARIK GABEKO ARKITEKTOAK eta EFEL-CIAPA Fundazioa 2012-2013	Bolivian gurasoekin espetxeetan bizi diren 12-18 urteko gazteentzako 3 aterpetxe eraikitze lankidetzta.	Soziala	Akziodunak Pertsonak Gizartea
Misioneras del DIVINO MAESTRO 2014-2018	Honako hauekin lankidetzan aritzea: Kashusan ama-eskola eta hiru gela berri eraikitze proiektuak; osasun-zentro bat birgaitze proiektuak eta Shabundan zentro horretako amatasun-gela eta erditze-gelak eraikitze proiektuak (dena Kongoko Errepublika Demokratikoan).	Soziala	Akziodunak Pertsonak Gizartea
JAMBO CONGO 2017-2018	Kongoko Errepublika Demokratikoan, Shabundako osasun zentroan amatasun klinika eta erditze-gela (3 gela) eraiki eta sortzeko proiektuan lankidetzta.	Soziala	Akziodunak Pertsonak Gizartea
AECC Hasiera: 2016	Eibarren hamar urtez lokal bat alokatzeko kontratu bat formalizatu du AECCrekin (Gipuzkoako Probintzia Batzarra), elkartearen Debarrenako eskualde-egoitza kokatzeko, informazioa eta kontzientziazioa, ikerketa onkologikoaren sustapena eta gaixoei eta senideei laguntzeko eta babesteko zerbitzuak errazteko helburuarekin.	Soziala	Akziodunak Pertsonak Gizartea
HURKOA Fundazioa Hasiera: 2016	Morlanseko (Donostia) lokalari dagokionez EAEDE kontratu bat formalizatu da HURKOA fundazioarekin; ahulezia-, mendekotasun- edo babesgabatasun-egoeran dauden adinekoei eta/edo buru-gaixotasunak dituzten pertsonen arreta eta tutoretza ematen die fundazioak, batik bat Gipuzkoa lurraldean.	Soziala	Akziodunak Pertsonak Gizartea
MANOS UNIDAS Hasiera: 2019	Lankidetzan aritzea Makanissa auzoko familientzako higiene- eta osasun-azpiegiturak eraikitze proiektuekin (Adis Abeba-Etiopia) eta Anse-A-Pitres-en (Haiti) 10 etxebizitza eraikitze proiektuekin.	Soziala	Akziodunak Pertsonak Gizartea
SINDIKATUAK EUSKO JAURLARITZA Hasiera: 2005	Sindikatuekin sinatutako hitzarmena, Eusko Jaurlaritzako eta Visesako obren betearazpenean LAPi buruzko Legea eta laneko segurtasuna zein osasuna betetzen direla ziurtatzeko.	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Gizartea
E2B Elkarte Hasiera: 2008	“Energy Efficient Buildings Association (E2BA)” Elkartean sartzea, Europako Batzordearekin batera eraikinetako eraginkortasun energetikoaren arloko I+G+b lerroak lehenesteko.	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
Zorrotzurre Kudeatzeko Batzordea Hasiera: 2013	Bilboko Zorrotzurreko etorkizuneko uharterko hirigintzaren garapena kudeatzen duen batzordean sartzea.	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
IHOBE Hasiera: 2018	Euskadiko erosketa eta kontratazio publiko berdeko taldean parte hartzea.	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Bezeroak Gizartea

Iturria: Visesa

Ñ. taula. Aliantzen eta laguntzaileen eragina.

Aliatua / laguntzailea / urtea	Aliantza / Lankidetzta	Eragina	Interes-talde onuraduna
EHU - NATURGAS Urtea: 2000	Errekuntzan dauden produktuak ebakutzera (proiektuaren sustapenak: Leioa, Arrigorriaga eta Derio). (Unibertsitate-enpresa proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
EHU Urtea: 2002	CO ₂ isurketak murrizteko ikerketa (proiektuaren sustapena: Mina del Morro eta Otxandio). (Unibertsitate-enpresa proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
EHU Urtea: 2005	EFICAIND: Banakako horma-galdaretatik eratorritako CO ₂ isurketak murrizteari buruzko ikerketa-proiektuan laguntzea. (Unibertsitate-enpresa proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
EHU Hasiera: 2006 Amaiera: 2009	EFICACENT: Bizitegi-erabilerako galdara zentralizatuaren errendimendua hobetzea eta CO ₂ eta NO _x isurketak murrizteari buruzko ikerketa-proiektuan laguntzea. (Unibertsitate-enpresa proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
EHU Hasiera: 2011 Amaiera: 2012	Etxebizitzaren industrializazioari buruzko azterlan, zabalkunde eta ikerketarako hitzarmena. IDFABRIK: industrializatu ahal diren eraikuntza-sistemen gakoak interpretatzeko ikerketa eta EAEko babes publikoko etxebizitzetan izan dezaketen aplikazioa. (Unibertsitate-enpresa proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
UPV-EHU Urtea: 2013	Bilboko Ingeniaritzako Goi Eskola Teknikoa , etxebizitzaren eraginkortasun energetikoan aurrera egiteko xedearekin, obra berriko eta birgaitze-lanetako aire-infiltrazioen azterketatik abiatuta.	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
CADEM 1998tik	Energia-eraginkortasunaren ziurtagiria. Araudiari 10 urte aurrea hartuta, Visesak ziurtatu zuen gutxienez % 30eko energia-aurrezpena izan zuela eraikin guztietan, kalitate-berme gisa. (Energia-eraginkortasuneko eta iraunkortasuneko proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
EEE 2002tik	Eguzki-energia termikoko instalazioak. Visesak, araudiari aurrea hartuz, eguzki-energia termikoaren biltzaileak sartzen zituen bere sustapen guztietan, eta horiek gai ziren ur bero sanitarioaren urteko batez besteko energia osoaren % 60 gutxienez hornitzeko (araudiak % 30 eskatzen zuen). (Energia-eraginkortasuneko eta iraunkortasuneko proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
FAGOR Hasiera: 1998 Amaiera: 2001	Domotika (proiektuaren sustapena: 96 Intxaurrondo). (Eraikuntza-sistemen proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
2004	Ureztatzeko eta birziklitzeko euri-uren bilketa (proiektuaren sustapenak: Salburua). (Energia-eraginkortasuneko eta iraunkortasuneko proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea

Aliatua / laguntzailea / urtea	Aliantza / Lankidetzta	Eragina	Interes-talde onuraduna
Etxe. Sai, ORUBIDE, IHOBE, EEE Hasiera: 2004 Amaiera: 2006	Eraikuntza Iraunkorrerako Batzordea, EAEko etxebizitzaren eraikuntza iraunkorrerako oinarri teknikoak ezartzeko Eraikuntza Iraunkorrerako Gida egitea. Eraikinaren liburu zuria. (Energia-eraginkortasuneko eta iraunkortasuneko proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
ROBOTIKER Hasiera: 2003 Amaiera: 2005	VIDA proiektua: Etxebizitza Domotiko Irisgarria. Hitzarmena, domotikak eman ditzakeen funtzioak egokitzeko, eta dibertsitate funtzionala duten pertsonentzako etxebizitzaren funtzionaltasuna errazteko. (Proiektuaren sustapena: Durango). (Eraikuntza-sistemen proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
PICH-AGUILERA Hasiera: 2004 Amaiera: 2009	Visasaren ikerketa-beka, etxebizitza kolektiboko eraikinetako egitura-aurrefabrikatuei buruzkoa. Alderdi bioklimatikoak integratzen dituzten sistema industrializatuak (proiektuaren sustapena: 156 ES Zabalgana Gasteiz). (Eraikuntza-sistemen proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
EUSKO JAURLARITZA INDUSTRIA M^o DEUSTUKO UNIBERTSITAT EA Hasiera: 2005 Amaiera: 2008	Zaingune proiektu teknologikoa. Ingurumen-adimeneko software-produktua garatzeko proiektua, zeinak etxeko elementu domotikoak, sensorialak eta jarduketakoak adimenez kontrolatzeko aukera ematen duen, dibertsitate funtzionala duten pertsonen edo adin nagusikoei eguneroko zereginetan lagunduko dieten laguntza-zerbitzuak eskaintzeko. Salburuako 156 etxebizitza sozialen sustapeneko etxebizitza egokitu batean ezarri zen. (Eraikuntza-sistemen proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
EVE Hasiera: 2005 Amaiera: 2010	Tetraener-Antondegia (I+Gko 6. programa) EEEn gidaritzapean, bizitegi-garapenak zituen Antondegian (Donostia) eta Genevan, energia-ikuspegitik oso eraginkorrak zirenak. (Energia-eraginkortasuneko eta iraunkortasuneko proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
Europako Batzordea, EEE Hasiera: 2005 Amaiera: 2010	OPEN HOUSE: helburua eraikinen iraunkortasuna ebaluatzeko tresna ireki bat garatzea zen. Visesak bere gain hartzen zuen eraikuntzaren iraunkortasunerako kontratazio publikoko sistemak aztertzea eta kasu errealetan metodologia ezartzea. (Energia-eraginkortasuneko eta iraunkortasuneko proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
iiSBE 2008	SB08 Melbourne - SUSTAINABLE BUILDING 2008: Bermeoko 50 BOEn sustapena iiSBE erakundeak hautatu zuen Espainia ordezkatzeko Melbournen egin zen "eraikuntza Iraunkorraren Munduko Konferentzian - SB08".	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
Europako Batzordea Hasiera: 2010 Amaiera: 2015	ETEak – Kontzertua: helburua energia-eraginkortasun handiko eraikinak garatzea eta energia-iturri berriztagarriak integratzea zen. 171 etxebizitzako energia-kontsumo txikiko eraikin bat eraikitzea (A kalifikazioa) barne hartzen zuen, Salburuan alokatzeko, eta Zaramaga auzoko 30 etxebizitzako eraikin bat energiagaz birgaitzea. (Hiri-garapen iraunkorren proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea

Aliatua / laguntzailea / urtea	Aliantza / Lankidetzatza	Eragina	Interes-talde onuraduna
ARCELOR LKS TECNALIA Urtea: 2010	Altzairuzko industrializazioari buruzko azterlana: Euskal Autonomia Erkidegoan egin beharreko etxebizitza babestuen sustapenetan altzairuzko oinarri industrializatuko eraikuntza ezartzearen bideragarritasuna ebaluatzea gaitu zuen analisi estrategikoa. (Eraikuntza-sistemen proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
Urtea: 2013	Industrializazioan eta energia-eraginkortasunean aurrera egitea, izaera integrala izatea, eraikinaren bizi-ziklo osoaren azterketatik abiatuta. Hormigoian egindako esperientzien ondoren, zura eta altzairua bezalako beste material batzuetan oinarritutako industrializazioa aztertu da. (Eraikuntza-sistemen proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
Europako Batzordea Hasiera: 2013 Amaiera: 2017	OSIRYS: helburua zen eko-materialak eta biozuntzetan oinarritutako produktuak garatzea, barneko airearen kalitatea eta itxituren "arnasgarritasuna" hobetzeko. Visesak alokairuko 70 BOEko sustapen batean instalatu zituen produktu garatuak, Morlansen (Donostia). (Energia-eraginkortasuneko eta iraunkortasuneko proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
Eusko Jaurlaritzako Laborategiaren Urtea: 2014	Visesak 2008tik 2014ra bitartean eskrituratutako 25 sustapenen eraginkortasun energetikoaren maila zehazteko lankidetzatza (guztira 3.390 etxebizitza) eta kostu-efizientzia irizpideak dituzten etorkizuneko diseinu-gomendioak. (Energia-eraginkortasuneko eta iraunkortasuneko proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
Urtea: 2014	Energia-kontsumo ia nuluko eraikin-proiektua. Visesa Hondarribian 65 BOE sustatzeko proiektua garatzen ari da, zurean eta energia-eraginkortasun handian industrializatutako sistemetan oinarrituta. (Eraikuntza-sistemen proiektua)	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
Europako Batzordea Hasiera: 2015 Amaiera: 2017	FosterREG: bere helburua zen "administrazioaren maila desberdinen arteko gaikuntza, koordinazioa eta lankidetzatza erraztea, energia birgaitzeko eta hiria berronertzeko erabakiak hartzeko katean oztopoak kentzeko".	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
Europako Batzordea Hasiera: 2016 Amaiera: 2021	SmartEnCity: proiektu hori Europako "Hiri eta Erkidego Adimendunak" programaren barruan dago, eta Gasteiz "hiri-itsasargi" bat izango da, non energia-eraginkortasunaren, garraioaren eta IKTen inguruko irtenbide-maila bat aplikatuko den, modu integratuan eta herritarren kalitatea hobetzeko helburuarekin.	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea
Europako Batzordea Hasiera: 2013 Amaiera: 2019	AZEB: "Towards Affordable Zero Energy Buildings" (kontsumo nuluko eraikin eskuragarriak): H2020 programaren barruan, "kontsumo ia nuluko eraikin berrien kostuak murriztea" gaiaren esparruan. Visesak Europako hainbat herrialdeetako erakunde eta enprekin batera parte hartzen du proiektuan.	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea

Aliatua / laguntzailea / urtea	Aliantza / Lankidetzak	Eragina	Interes-talde onuraduna
BIM SPEED Hasiera: 2018 Amaiera: 2022	BIM-SPEED proiektuaren helburua Europako eraikinen birgaitzearen eraginkortasuna hobetzea da, eta bizi-ziklo osorako informazio integratua duen datu-base bat ematea: dagoen eraikinari buruzko informazioaren hasierako bilketatik birgaitze baten ondoren eraikinaren azken errendimendua neurtzeraino.	Soziala Ingurumenekoa Ekonomikoa	Akziodunak Pertsonak Bezeroak Gizartea

Iturria: Visesa

4.6. INGURUMENAREN BABESA

4.6.1. Ingurumeneko estrategia eta kudeaketarako sistemak

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

4.6.1.1. Ingurumena Kudeatzeko Sistema

Visesak kudeaketa-sistema integratua du, eta horren auditoretza egiten du urtero; horrez gain, ziurtagiria du UNE-EN ISO 9001:2015 eta UNE-EN ISO 14001:2015 araudiarekin bat, eta Europako EMAS 1221/2009 Araudira egokitu du (1505/2017 eta 2026/2018 (EB) Erregelamenduek aldatua). Sistema hori ezartzeak ziurtatu egiten du kalitate- eta ingurumen-baldintzak betetzen direla eta prozedurak eta jarraibideak sistematizatzen direla. Gainera, etengabe hobetzeko konpromisoa gauzatzen du, ingurumena babesteko eta jarduerari lotutako inpaktuak gutxitzeko.

Visesa EMASen erregistratutako enpresa da. EMAS erregelamendu honek aukera eta konpromisoa ematen die erakundeei beren ingurumen-portaera neurtzeko, ebaluatzeko, informatzeko eta hobetzeko. Viseak urtero egiten du ziklo hori EMAS Ingurumen Adierazpenaren bidez, eta interes-taldeen esku jartzen du gardentasun-atariaren bidez: <https://www.visesa.euskadi.eus/gardentasun-ataria/>. EMAS erregistroa izatearen onura egiaztatuetako batzuk honako hauek dira:

- I. Segurtasuna, ordena eta koherentzia ematen ditu ingurumen-kudeaketan, eta horrek ingurumen-alderdien kudeaketa eraginkorragoa dakar.
- II. Ingurumen-istripuak izateko arriskua murrizten du, istripu horiek eragiten dituzten jarduerak hobeto ezagutzearen eta kontrolatzearen ondorioz.
- III. Ingurumen-jarduerak egiteko laguntza publikoak jasotzeko aukera gehiago daude.
- IV. Visesako pertsonen eta jarduten den udalerriko herritarren kontzientziak, motibazioa eta ingurumen-hezkuntza sustatzen ditu.
- V. Adibide gisa, Visesak jarduten duen enpresa-ehunean Ingurumena Kudeatzeko Sistemak ezartzea bultzatzen laguntzen du.
- VI. Irudia hobetzen du herritarrei, aliatuei, erakundeei eta inbertitzaileei begira.

Visesak antolaketa-egitura, jardueren plangintza, erantzukizunak, praktikak, prozedurak, prozesuak eta beharrezko baliabideak definitzen ditu, Ingurumena Kudeatzeko Politikan jasotako konpromisoak garatu, ezarri, berrikusi eta egunean izateko.

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

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

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

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

JARDUKETA PRINTZIBIOAK

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

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

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

Nork onartua: Zuzendari Nagusia

Carlos Quindós Fernández

Ingurumen aldagaia eragina dugun arlo guztietako jarduketa guztietan txertatzen da: **lurrak, proiektuak, obrak, laguntza teknikoa** eta Visesaren bulegoak.

- Duela zenbait urtetatik, ingurumen-faktoreak kontuan hartzen dira **diseinurako irizpideetan** (energiaren kontsumoa, lehengaien kontsumoa, zarata, ingurune naturala, higienikoak eta argi-iragarkiak. Batzuetan, gainera, babes ofizialeko etxebizitzak diseinatzeko ordenantzaren beraren gaintetik daude).
- Ingurumeneko klausulak sartzen dira **kontratazio baldintza-agirian** (urbanizazio edo eraikuntza obra eta proiektua) eta baloratu egiten da hornitzaileek ziurtagiria izatea ekodiseinuan eta ingurumena kudeatzeko sistemetan ezarrita (ISO 14001 edo antzekoetan).
- **Arkitektoek emandako ingurumen irizpideak edo bestelakoak**, baloratu egiten direnak eta puntuazio handiagoa ematen dutenak hornitzailearen lizitazioan.
- Bestetik, ingurumen-klausulak kontuan hartzen dira sukaldeko **ekipamendua kontratatzeko orrietan** (A maila energetikoko etxetresna elektrikoak, materialen jatorria, etiketak...).
- **Obrako Ingurumena Kudeatzeko Plana** ezarrita dago gure lanek iraun bitartean, eta, bertan, honako faktore hauek hartzen dira kontuan:
- Hondakinen tratamendua, isurketak, igorpenak, lurzorua kutsadura, zarata, ihesak, isurketak eta suteak.
- **Hondakinak** bildu eta berrerabiltzeko sistematika dago ezarrita (tonerra, papera...), eta, era berean, gure bulego guztietan sortutako **isurketak, igorpenak, kontsumoak zein zarata** ere kontrolatzen dira.
- Bulego guztietan **5S tresna** erabiltzen da (antolakuntza, ordena eta garbiketa), eta **ingurumenaren arloko sentsibilizaziorako nahiz informaziorako barne-ekintzak** garatzen dira.
- **EAEko erosketa eta kontratazio publiko berdearen 2020ko programan parte hartzea**, ingurumen irizpideak sartzeko paperen, ordenagailuen, inprimaketa-ekipamenduen, eraikuntzaren, urbanizazioaren, bulegoko higiezinaren, proiektuen eta aukerako zuzendarien erosketan eta kontratazioetan.
- Euskal Autonomia Erkidegoko Jasangarritasun Energetikoari buruzko otsailaren 21eko **4/2019 Legea**, Euskal Autonomia Erkidegoko eraikinen eraginkortasun energetikoaren ziurtapenari buruzko otsailaren 26ko **25/2019 Dekretua** eta horien kontrol- nahiz erregistro-prozedura eta EAEko sektore publikoaren jasangarritasun energetikoari buruzko **254/2020 Dekretua aplikatzeko ekintzak gauzatzea**.

4.6.1.2. Berrikuntza, iraunkortasuna eta birgaitzea

Visesak eraikuntzaren berrikuntzarekin, iraunkortasunarekin eta birgaitzearekin duen konpromiso jarraitua ikusgai dago azterlanen edo proiektuen bidez, bai eta ondoren egiten den sustapenetan ingurumen-izaera nabarmena duten teknologia-exekuzioen bidez ere (energia-eraginkortasuna, energia-iturri berriztagarriak, zurean edo beste material batzuetan oinarritutako prozesu industrializatuak, energia birziklatzea edo berreskuratzea).

Visesak egunero lan egiten du etxebizitza-eraikuntzan erreferentea izateko, bai eta ingurumena, eta, bereziki, herritarrak edozein angelu eta ikuspegitatik zaintzen dituen ikuspuntu berritzaile eta iraunkorretik erreferentea izateko ere.

Visesaren Berrikuntza Politikaren helburua da **sektorean kalitatea, iraunkortasuna eta berrikuntza bultzatzea**, eta EAEko eraikuntzaren sektorean lidergo-posizioa bilatzea. Nabarmentzekoa da Visesak Europar Batasuneko I+G+b esparru-programen lankidetzaproiektuetan parte hartu duela. Garatutako proiektuek garrantzi handia izan dute herritarren bizitza errazten eta hobetzen duten etxebizitzaren sorreran, eta punta-puntan jardun dute EAEn hiri-etxebizitzak kudeatzeko eta eraikitzeko teknika berrien erabileran, funtsezko hiru ardatzetan oinarrituta: industrializazioa, energia-eraginkortasuna eta iraunkortasuna.

Gizartearen zerbitzura dagoen enpresa publiko gisa, eraikuntzaren sektorean berrikuntzaren eta kalitatearen bultzatzaile gisa jardutea da haren eginkizunetako bat, eta hori sustatzeko hainbat jarduera egitea, bai kudeaketaren arloan, bai produktuaren berrikuntzaren arloan. Jarduera horren adibideak lantzen ari garen proiektuen **3 eremu nagusietan azaltzen dira**:

- Energia-eraginkortasuna eta eraikinen iraunkortasuna
- Industrializazioa
- Hiri-garapen iraunkorrak – birgaitzea

ENERGIA-ERAGINKORTASUNA ETA ERAIKINEN IRAUNKORTASUNA

Etengabe aplikatzen diren neurri orokorrak honako hauek dira:

- Sustapen guztiak egitea “**Visesaren diseinu- eta eraikuntza-irizpideei**” jarraikiz; irizpide horiek auto-eskakizun garrantzitsuak txertatzen dituzte energia-eraginkortasunaren eta iraunkortasunaren esparruan, aplikatu beharreko arauditik harago.
- A eta B energia-ziurtagiriak eraikin guztietan gutxienez % 30eko energia-aurrezpena ziurtatzen du, kalitate-berme gisa.
- Sustapen guztien iraunkortasuna diseinatu eta ebaluatzen da, Eusko Jaurlaritzaren Etxebizitzarako Eraikuntza Jasangarrirako Gidaren bidez.
- Etxebizitza guztiak A (edo goragoko) kalifikazioko etxetresna elektrikoekin hornitzen dira.
- Kontratazio publiko berdea: eraikuntza-obretako lizitazio-pleguetan ingurumen-irizpideak egokitzea.
- Obra guztietan Ingurumena Bermatzeko Plan bat eskatzea.
- Ekonomia Zirkularraren 2030erako Estrategia definitzen laguntzea.

ZIURTAGIRI ENERGETIKOA

Araudiari 10 urte aurrea hartuta, Visesak ziurtatu zuen gutxienez % 30eko energia-aurrezpena izan zuela eraikin guztietan, kalitate-berme gisa. Horren ondorioz, A edo B energia-kalifikazioak lortu dituzte urtero jasotako etxebizitza guztiek:

59. taula. Etxebizitzaren ehunekoa, kalifikazio energetikoaren tipologiaren arabera.

Etxebizitzaren kalifikazio energetikoa	2018			2019			2020		
	A	B	C	A	B	C	A	B	C
Kalifikazio energetikoa - kopurua	250	165	0	32	367	0	306	0	0
Kalifikazio energetikoa - %	%60,2	%39,8	%0	%18	%82	%0	%100	%0	%0

Iturria: Visesa

Visesak kalifikazio energetiko eraginkorrak dituzten etxebizitzak eraikitzea sustatzen du, horiek beren bizi-ziklo osoan sortutako ingurumen-inpaktua murrizteko.

Kalifikazio energetiko eraginkor horien ondorioz, Visesak murriztu egin ditu atmosferara isurketako etxebizitzaren CO₂ isurketak m² -ko, horien bizitza baliagarrian zehar. Isurketen murrizketa horri esker, Visesaren sustapenetan sartutako energia-eraginkortasuneko hobekuntzak ezarri ahal izan dira.

ENERGIA-ZERBITZUAK EMATEA

Visesak energia-zerbitzuak ematen ditu etxejabeen elkartean, etxeko ur beroa eta berokuntza hornitzeko, galdara-gela mantentzeko eta kogenerazio-instalazioetan sortutako energia saltzeko.

Gaur egun, Salburuan (Gasteiz) babes publikoko 242 etxebizitzaren eta Laudion (Araba) 203 etxebizitzaren sustapenetako etxejabeen elkartean ematen zaie zerbitzu hori.

Sustapen horietan eraginkortasun handiko mikro-kogenerazio sistema bat dago (beroa eta elektrizitatea aldi berean sortzea), eta sistema horrek aukera ematen die:

- A kalifikazio energetikoa lortzea (CO₂ emisioen eta energia primarioaren murrizketa), eta hasierako inbertsioaren kostuari eustea.
- Elektrizitatea *in situ* ekoiztea. Garraioan galerak saihesten dira eta hondar-beroa aprobetxatzen da, eta galdaretan gasa kontsumitzea ekiditen da.
- Errentagarritasun ekonomikoa handitzea (gehiegizko inbertsioaren itzulera-tasa 40 urtetik 10 urtera pasa da) galdara-gela handitu gabe eta estalkiak askatuta, eta eguzki-energiako sistemak instalatzea aurrezte. Energia saltzeagatik instalazioetan sortzen duen gerakinari esker, iraunkorrakoak dira ekonomikoki ere.
- Gizarte-iraunkortasuna: elkarteei urtero ematen zaie instalazioen funtzionamenduaren eta errendimenduaren berri, eta horrek haiek partaide egiten eta energia kontsumitzeko ohitura kontziente eta iraunkorrak sortzen laguntzen du.

Etxebizitza babestuen erabiltzaileak, Visesaren laguntzarekin, beren energia-sistemen auto-kudeatzaile bihurtzen dira, eta haien funtzionamendua teknikoki eta ekonomikoki optimizatzen dute.

Honako hauek lortzen dituzte: aurrezpen ekonomikoa, merkatuarekiko lehiakorra den zerbitzuaren kostua, horniduraren segurtasuna, kudeaketa kanpora eramatea eta horniduraren fidagarritasuna.

60. taula. Visesak kudeatutako energia-zerbitzuen emaitza orokorrak.

	2018	2019	2020	Ald. %
Motorraren funtzionamendua (h)	3.243	7.654	3.354	-56,2
Sortutako elektrizitatea (kWh)	191.773	297.177	140.464	-52,7
Berreskuratutako beroa (kWh)	364.076	357.640	180.464	-49,5
CO ₂ igorpenetan aurrezte (CO ₂ kg)	-29.411	-76.800	-67.555	-12,0

Iturria: Visesa

BERRIKUNTZA-PROIEKTUAK**SmartEnCity (2016-2021) (Horizon2020 I+G esparru-programa).**

Koroatze auzoko 26 erkidegoren (302 etxebizitza) birgaitze energetikoaren proiektua Visesaren proiektu esanguratsuenetako bat da. Jarduketa horren bidez, eraikinen konfort termikoa hobetzen da inguratzailearen birgaitzeari esker, eta, hortaz, erabiltzaileen bizi-kalitatea hobetzen da (proiektu honi buruzko informazio gehiago memoriaren 4.6.1.3 puntuan).

AZEB (2017-2019): Towards Affordable Zero Energy Buildings” (kontsumo nuluko eraikin eskuragarriak).

AZEB Europako I+G Horizon 2020 programaren barruan dago, “Kontsumo ia nuluko eraikin berrien kostuak murriztearen” esparruan (EE-13-2016)”.

Proiektuaren helburu nagusia kontsumo ia nuluko etxebizitza berrien eraikuntza-kostuaren eta bizi-zikloaren murrizketa esanguratsuak lortzea izan da, eraikuntza-prozesuaren optimizazio integralaren bidez, bere fase guztietan: diseinua, eraikuntza eta mantentzea. Esparru horretan, AZEBk metodologia komun bat sortu du etxebizitza errentagarriak lortzeko eta arlo horretan berrikuntzarako bidea errazteko.

36 hilabeteko iraupena duen proiektu honetan, Frantzia, Italia, Herbehereak, Bulgaria, Alemania eta Espainiako zortzi bazkiderekin batera lan egin da 2017ko maiatzetik 2020ko apirilera arte.

Proiektuaren azken faseak zeregin garrantzitsuenetako batzuk amaitzea ekarri zuen:

- Santurtziko eraikineko saiakuntzek (B-87) Visesaren produktua berokuntzako eta ur beroko instalazioei dagokienez soilik elektrikoa den eredu baterantz eraldatzea babesten duten ondorioak ekarri dituzte.
- Energia ia nuluko kontsumo-eraikinak (ECCN) lortzeko [AZEB metodologiaren](#) azken bertsioaren ondorioa da proiektuaren emaitza nagusia.
- “EECN eskuragarri baterako gidaren” argitalpena. Jarduera-liburu bat etxebizitzaren sustatzaileentzako.
- [AZEB Learn](#) online ikasteko espazioa abiaraztea.

Azken urte honetan proiektuaren emaitzak zabaltzean sakondu da. Nabarmentzekoa da Visesak [EECN VII. Kongresuan](#) emandako hitzaldia, Eraginkortasun Handiko Eraikinei eta eraikuntzaren, arkitekturaren eta horiekin lotutako zerbitzuen sektorerako inplikazioei buruzko topaketa-foro profesional nagusia.

BIM SPEED (2018-2022)

BIM-SPEED proiektuaren helburua Europako eraikinen birgaitzearen eraginkortasuna hobetzea da, eta bizi-ziklo osorako informazio integratua duen datu-base bat ematea: dagoen eraikinari buruzko informazioaren hasierako bilketatik birgaitze baten ondoren eraikinaren azken errendimendua neurtzeraino.

48 hilabeteko iraupena du (2018/09tik 2022/09ra) eta 22 bazkideko partzuergo batek parte hartzen du. Koordinatzailea: Technische Universitaet Berlin (Alemania).

Visesaren parte-hartzea benetako birgaitze-kasu bat ekartzera mugatzen da, proiektuan garatutako tresnak aplikatu ahal izateko. Aukeratutako azterlanaren kasua Gasteizko Koroatze auzoko birgaitzearen parte diren bi eraikin dira, SmartEnCity Europako Proiektuaren esparruan: Aldabe 26 (12 etxebizitza) eta Manual Díaz de Arcaya 5 (8 etxebizitza). Birgaitzea inguratzailea hobetzean oinarritzen da, fatxada, estalkia eta leihoak barne, eta biomasaz elikatutako barrutiko berokuntza-sistema batera konektatzean.

BIM Speed-ek birgaitze eraginkorragoa ahalbidetzen duten tresnak eskaintzen ditu, eta bere faseak digitalizatzen ditu BIM (Building Information Modeling) metodologiaren bidez.

4.6.1.3. Hiria biziberritzeko proiektu estrategikoetako inplikazioa

BOLUETA

421. banaketa-eremuan dago Bolueta (Bilbo). Hiria eta ingurumena birgaitzeko proiektu garrantzitsua da, erabiltzen ez den industria-eremu batena, hiriaren onurarako. Gainera, gizartea leheneratzeko proiektu bat da; izan ere, sustatu beharreko 1.100 etxebizitzetatik 608 administrazio publikoek garatuko dituzte, eta babes publikoko araubideren baten pean egongo dira.

Eraikuntzaren ikuspegitik, energia aurreztea eta material natural eta iraunkorrekin eraikitzea nabarmentzen da.

Boluetan proposatutako garapenak ekonomia-, gizarte- eta ingurumen-emaiza garrantzitsuak dakartza.

- Ingurumenekoak: Oso eraldatuta dagoen lurzorua leheneratzea bizitegi-erabilera berrirako; aisialdirako guneak eta ibaiertzeko pasealeku bat sortzea; energia-eraginkortasuneko neurriak eta garraio kolektiboaren, oinezkoen garraioaren eta bizikletaren erabilera lehenestea. Visasaren eraikinetan instalazio kolektiboak eta mikro-kogenerazio sistema aurreikusten dira, % 75eko estaldurarekin, energia-kontsumoa nabarmen murrizteko. Diseinuan Passivhauseko 5 printzipioak aplikatu dira: isolamenduak hobetzea, zubi termikoak murriztea, airearekiko estankotasuna, arotzeria espezifikoak eta aireztapena, beroa berreskuratuz.
- Ekonomikoak: Urte osoan berogailu-gastu nulua edo ia nulua duten etxebizitzak, eta kontsumoak %-75 murriztea (A kalifikazioa). Horren bidez, eraikinen diseinu trinkoarekin, elementu komunen mantentze-gastuak optimizatzeko aukera dago.
- Sozialak: Ia 12.000 pertsonak parte hartu dute hiri-diseinua aukeratzen, legez eska daitekeen ehuneko hirukoizten duen herritarren esku etxebizitza babestua programa jartzen. 23 akordio sinatu dira beste egoiliar batzuekin, 17 jarduera ekonomiko lekualdatu dira, eta industria-arkeologiako elementuak berreskuratu dira; esate baterako, Fundiciones Santa Ana tximinia.

Bilboko Udalak, Neinor erakundeak eta Visesak esparru horretan parte hartzen dute, eta Visesa da sozietate publikoa. Funtsezko eragilea da, guztira 1.100 etxebizitzetatik 608 sustatzen dituelako. Jarraian, etxebizitzaren tipologia (Visesari dagozkionak) eta garapenen faseak zehazten dira:

ETXEBIZITZAK GUZTIRA	1. FASEA		3. FASEA		4. FASEA	
	RE-1A1	RE-1A2	RE-3A	RE-3B	RE-4B	RE-4C
680	63 ES 108 BOE	190 BOE	54 BOE	90 BOE	72 EL	103 PTE

BOE: Babes ofizialeko etxebizitza – **ES:** Etxebizitza soziala – **PTE:** Prezio Tasatuko Etxebizitza – **EL:** Etxebizitza librea

2020an, kontsumo ia nuluko bigarren eraikinean salgai dauden babes publikoko 190 etxebizitza eman zaizkie jabeei. Etxebizitza horiek, gainera, salgai dauden babes publikoko 108 etxebizitza eta alokairuko 63 sozial dira, 2018an entregatutako ezaugarri bereko lehen dorrekoak.

ZORROTZAURRE

San Inazio eta Deustu aurrean dago, eta Nerbioi ibaiak eta Deustuko kanalak mugatzen dute. Zorrotzaurre bi helbururekin sortu zen: batetik, jasangarritasuna lortzeko, eta, bestetik, Bilboko eremu degradatu bat birgaitzeko.

822.551,63 m²-ko azalera dauka eta hiri-garapen trinkoa lortzeko eta mugikortasun iraunkorra ahalbidetzeko beharrezkoak diren erabileren eta dentsitatearen nahasketarekin diseinatu da. Zorrotzaurre berriaren (eremu mistoa) bi herenek erabilera publikoa izango dute, espazio libreen 155.893 m² eta zuzkidura publikoetarako partzeletan 84.936 m² barne, eta horietan ekipamenduak egongo dira (hezkuntza-, osasun-, kirol- eta kultura-ekipamenduak). 201.360 m² jarduera ekonomikorako erabiliko dira.

Auzo berria bizitzeko, lan egiteko eta gozatzeko leku gisa proiektatzen da. Bertan lehenetsuneko tratamendua emango zaie oinezkoen, txirrindularien eta garraio publikoaren mugikortasunari, eta inguruko bizitegi-, industria- eta portu-memoria zainduko da.

5.474 etxebizitza inguru hartuko ditu, erdiak babestuak, eta horietatik 1.101 Visasarenak eta 376 Eusko Jaurlaritzarenak.

ETXEBIZITZAK GUZTIRA	SI-2	DB-2	RD-3	RD-6	DB-3	RZ-2	RZ-3	RZ-15	UE2+AI2
1.101	104	120	117	58	230	116	145	68	35 BOE
213 BOE + 403 PTE + 485 EL	PTE	BOE	PTE	BOE	EL	EL	PTE	EL	37 PTE 71 EL

BOE: Babes ofizialeko etxebizitza – **PTE:** Prezio Tasatuko Etxebizitza – **EL:** Etxebizitza librea

Gaur egun salmentan dauden babes publikoko 104 etxebizitza tasatu (EBT) sustatzen ari dira San Inazio EU1 SI2 exekuzio-unitatean, eta merkaturatzea erritmo onean dago. Informazio gehiago: www.visesa.euskadi.eus

SAN INAZIO ZUBIA

San Inazio zubia Visasan sustatzen den lehen zubia da. San Inazio auzoa Zorrotzaurre uhartearekin lotzen du.

75 metroko argia gainditzen du eta 28 metro zabal den taula-zabalera du, zeinak oinezkoen eta ibilgailuen zirkulaziorako euskarri gisa balio duen. Zubiaren egitura mistoa da (hormigoia/altzairua), eta Bilboko tradizio siderurgikoari egiten dio erreferentzia. Zubiak bi arku beheratu simetriko ditu, estribuen taularen azpitik abiatzen direnak eta erdiko zatian 3 metroraingo altxatzen direnak.

Gaur egun, zubi horrek zerbitzua ematen die uharteko urbanizazio-obrei, eta aldi baterako itxita dago zirkulaziorako, pertsonentzat zein ibilgailuentzat.

VEGA GALINDO

Sestaoko hirigunearen mugakide den “Vega Galindo” bizitegitarako Hiri Lurzoruaren Eremuak Sestaoko bizitegi-eremu degradatuaren birmoldaketa eta birgaitzea berregituratzeko eta bultzatzeko asmoa du, bai eta babes publikoko etxebizitzetarako lurzoria sustatzeko ere, prezio eskuragarriko etxebizitzak sorrera sustatzeko eta birgaitze-eremuetako egoiliarak lekualdatzeko etxebizitzak eraikitzea ahalbidetzeko.

“La Puntan” (horrela ezagutzen da eremuan hori) 1.351 etxebizitza eraikitzea planteatzen da, bi exekuzio-unitatetan banatuta: EU1 eta EU2. EU1ean, ia osorik garatuta dagoena, alokairuko babes publiko sozialeko 58 etxebizitza (ES), alokairuko babes publikoko 52 etxebizitza (BOE), salmentako babes publiko ofizialeko 53 etxebizitza (BOE) eta 2. faseko alokairuko babes publiko ofizialeko 180 etxebizitza sustatu dira, proiektua idazteko fasean daudenak. EU2 berriro definitzeko prozesuan dago gaur egun.

1.351 etxebizitzak (EU1 + EU2) banaketa honako hau da:

TIPOLOGIA	ETXEBIZITZAK
BOE	248
BOEa	157
ES	136
PTE	345
PTEa	60
EL	405
GUZTIRA	1.351

BOE: Babes ofizialeko etxebizitza salgai – **BOEa:** Babes ofizialeko etxebizitza alokairuan - **ES:** Etxebizitza soziala – **PTE:** Prezio Tasatuko Etxebizitza salgai – **PTEa:** Prezio Tasatuko Etxebizitza alokairuan– **EL:** Etxebizitza librea

Sestao Vega Galindon egindako jarduketak onura handiak dakartza:

- **Sozialak:** Auzoaren irudia hobetzea, azpibizitzaren ordean etxebizitza duinak jartzea, Bilboko itsasadarraren ondoan aisialdirako gune bat berreskuratzea (San Frantzisko zelaia), eta garraio-azpiegiturak berrantolatzea, sarbideak eta Sestaoko eta inguruko udalerriekiko lotura konponduta.
- **Ingurumenekoak:** Lehendik dauden industria-lurzoruaren kutsadura kentzea, EU1 urbanizatzea (5.700 m²) eta Galindo ibaiaren ingurunea hobetzea, haren ibaiertza herritarren gozamenerako berreskuratzea.
- **Kulturalak:** Egindako indusketa arkeologikoak Bizkaian orain arte egindako horrelako esku-hartze handiena eragin du (aztertutako azalerari dagokionez).

2020an, Visesak salmentan dauden babes publikoko 53 etxebizitzak (BOE) merkaturatzen jarraitu du. Etxebizitza horiek oraindik ere erabilgarri daude. Informazio gehiago: www.visesa.euskadi.eus

SMARTENCITY ETA KOROATZEA

SmartEnCity (2016-2021) Europako I+G+b H2020 programak (“hiri eta erkidego adimendunak”) finantzaturako proiektua da, eta CO₂-rik gabeko hiriak sortzeko estrategia komun bat diseinatzea du helburu. Gasteiz “hiri-itsasargi” bat da, eta eraginkortasun energetikoaren, garraioaren eta IKTen inguruko irtenbide-tarte bat aplikatzen da modu integratuan, betiere pertsonen bizi-kalitatea hobetzeko helburuarekin.

Visesak gidatuta, Gasteizko proiektuaren koordinatzaile gisa, bazkide nagusiak Gasteizko Udala eta IGI (Ingurumen Gaietarako Ikastegia), Giroa – Veolia, Energiaren Euskal Erakundea (EEE) eta Mondragon Korporazioa dira. Era berean, Visesa 26 etxehabeen elkartetan energia-birgaitze integraleko jarduketaren arduraduna da, eta guztira 302 etxebizitza ditu.

SmartEnCity proiektu europarrak 12.790.000 € euroko aurrekontua du esleituta Gasteiz hirirako. Horietatik, 6.889.726 € Visesak egiten dituen 302 etxebizitzak birgaitzeko dira. Etxebizitza horien jabeek birgaitze horren kostu osoaren % 46 ordaintzen dute.

Koroatzeko proiektuan egindako lana aintzatetsi da 2020an. Europako Batzordeak Visesak zuzendutako bi ekintza hautatu ditu “berrikuntza bikain” gisa. Lehenengoa Visesak, sustatzaile delegatu gisa, etxehabeen erkidegoen alde ematen duen zerbitzu berritzaileari buruzkoa da, haien eraikinak birgaitzeko jarduketarako. Herritarren partaidetzarako estrategia, Visesak diseinatu duena eta hiri-eskala globalago batetik abiatuta proiektuaren hurbilketa eta hedapenean oinarritzen dena, auzoaren/eraikinaren ikuspegira, eta, azkenik, pertsonen ikuspegira, aintzatetsitako bigarren “berrikuntza bikaina” da.

Bizilagunek dagoeneko egiaztatu ahal izan dute proiektu honek onura handiak ekarri dizkiela:

- Sozialak: Etxebizitzen erosotasuna hobetzea, berokuntzaren kontsumoa % 50 arte aurreztea (fakturan % 15-20 aurreztea), beste eraikin batzuetan jarduketa berriak egiteko trakzio-efektua eragitea, informazio gehiago eta autokudeaketa-gaitasun hobea duten herritarrek birgaitutako etxebizitzak modu eraginkorrean erabiltzeko aukera ematea, auzoaren irudia hobetzea eta eraberritutako etxebizitzen balioa handitzea.
- Ingurumenekoak: Energia-ziurtagiriak birgaitutako etxebizitza guztietan, berokuntzaren energia-eskaria % 50 murriztea eta CO₂ isurketak % 90 murriztea. Halaber, 2021erako aurreikusitako bero-sarea martxan jarri ondoren, gas-horniduraren ordez tokiko jatorriko biomasa-iturri berriztagarriak jarriko dira, ur beroaren eta berokuntzaren sistema elikatzeko.
- Europako Batzordeak, Gasteizko Udalak eta Eusko Jaurlaritzak errenten arabera jasotako dirulaguntzei esker atxikitako etxebizitza birgaituetarako ekonomikoak. Tokiko erkidegoentzat ere onuragarria da enplegua sortzea (55 arkitektura-azterlanekin egindako akordioa, 14 azterlan edo 28 proiektu egiteko kontratatutako ABEEak, birgaikuntzak egiteko kontratatutako 5 ABEEak eta eskualdeko eta inguruko enpresa-ehuneko dozenaka ETE eta mikroETE onuradunak), bai eta zerga-itzulketak ere.

2020a erabakigarria izan da SmartEncity energia birgaitzeko proiektuan, Gasteizko Koroatze auzoaren eraldaketa agerian geratu delako.

4.6.2. Ingurumeneko inbertsioak eta gastuak

Visesak bere proiektuetan sartutako gehiegizko prestazioen ondoriozko ingurumen-inbertsioak edo -gastuak (diseinu-irizpideak) aurkezten ditu, aplikatu beharreko araudiak eskatzen duenetik harago, eta, gehienetan, eraikitako etxebizitzaren energia-eraginkortasuna hobetzea du helburu. Visesak ingurumenarekin lotuta egiten dituen eta kategorizatuta dauden beste inbertsio/gastu batzuk hauek dira:

61. taula. Ingurumeneko inbertsioak/gastuak.

Ingurumeneko inbertsioak eta gastuak - €	2018	2019	2020	Ald. %
EMAS eta ISO 14.001 ziurtagiriak	5.471,6	4.125,0	4.500,0	9,1
Sukaldeetako inbertsioak	502.146	830.069	275.701	-66,8

Iturria: Visesa

Visesak berrikuntza teknologikoak lortzeko jardueretan parte hartzen du, batzuk amaituta daude eta beste batzuk abian dauden berrikuntzak dira. Taula hauetan jarduera horretan inplikaturako inbertsioak/gastuak aurkezten dira (Visesako pertsonak barne):

62. taula. Inbertsioak/berrikuntza gastuak

Berrikuntza-jarduerak- €	2018	2019	2020	Ald. %
Barne I+G (barneko lan sortaileak)	540.173	523.598	416.992	-20,4
I+G lortzea (kanpotik lortutako lanak)	0	14.800	0	-100,0
Beste berrikuntza-gastu batzuk (aurrekoak alde batera utzita)	22.358	31.648	23.733	-25,0
Gastuak guztira jarduera berritzailetan	562.531	570.046	440.725	-22,7

Iturria: Visesa (Berrikuntzari buruzko inkestak. Eustat)

63. Taula. I+G-ko langileak.

I+G-ko langileak - kopurua	2018		2019		2020		Ald. %
	Em.	Giz.	Em.	Giz.	Em.	Giz.	
	8		6		5		
	3	5	3	3	2	3	
Langileen % I+G-n	%9,1		%6,8		%5,9		-13,7

Iturria: Visesa (I+G jarduerari buruzko estatistika. Eustat)

64. taula. Ikerketa motako barne-gastuak guztira.

Ikerketa mota- €	2018	2019	2020	Ald. %
Ikerketa aplikatua	85.729	122.137	62.777	-48,6
Teknologiaren garapena	464.644	401.461	354.215	-11,8
Barne I+G guztira	550.373	523.598	416.992	-20,4

Iturria: Visesa (I+G jarduerari buruzko estatistika. Eustat)

65. taula. Barneko I+G gastuen finantzazioa.

Barruko I+G gastuen finantzazioa - €	2018	2019	2020	Ald. %
Geure funtsak	139.393	130.697	123.705	-5,3
Kanpoko funtsak	410.980	392.901	293.287	-25,4
Guztira barruko I+G	550.373	523.598	416.992	-20,4

Iturria: Visesa (I+G jarduerari buruzko estatistika. Eustat)

4.6.3. Ingurumeneko prestakuntza eta sentsibilizazioa

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

66. taula. Ingurumeneko prestakuntza.

Ingurumeneko prestakuntza	2018		2019		2020		Ald. %
	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	
Egindako ikastaroak (kop.)	4		4		6		50,0
Orduak guztira (h)	62		219		220,5		0,7
Bertaratutakoak guztira (kop.)	24		7		14		100,0
	15	9	4	3	7	7	
Orduen batez besteko kopurua bertaratu bakoitzeko (kopurua)	2,6		31,3		15,8		-49,7

Iturria: Visesa

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

Gainera, Intraneten, pertsona guztiek dituzte jardunbide egokien gidak eta ingurumen-kudeaketa hobetzearekin lotutako informazioak (bai enpresan bai etxean), kontsumo arduratsua eta ingurumen-adierazle nagusien emaitzak eta ingurumenarekin zerikusia izan dezaketen ekimen edo ideia berritzaileak sustatzeko.

4.6.4. Ingurumeneko barne-emaitzak

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

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

Adierazi behar da Visesak 2016an eman zuela bere Ingurumena Kudeatzeko Sistema EMAS Erregelamendura egokitzeko urratsa, eta ziurtagiri hori EMAS Erregistroan lortu zuela 2017ko abenduan.

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

2020. urtea berezia izan da pandemiaren egoerarengatik, eta, horregatik, hurrengo urteetan, Visesaren ingurumen-adierazleen urteko hobekuntza-joerari jarraitzen zaion ikusi beharko da.

4.6.4.1. Energia-eraginkortasuna

Atal honetan, egoitza bakoitzeko energia-kontsumoari lotutako energia-eraginkortasunari buruzko datuak jasotzen dira. Energia-kontsumo horiek aintzat hartzen dituzte bulegoetako energia elektrikoaren kontsumoa eta erakundearen egoitza bakoitzari lotutako autoetako gasolio-kontsumoa. Erregaiaren kontsumoari buruzko datuak kWh-ra bihurtzeko, "MENAE plataforman jarduera-ildoak betetzeko gida erabili da (IDAE. Madril, 2019ko martxoa)".

Energia elektrikoaren kontsumoa

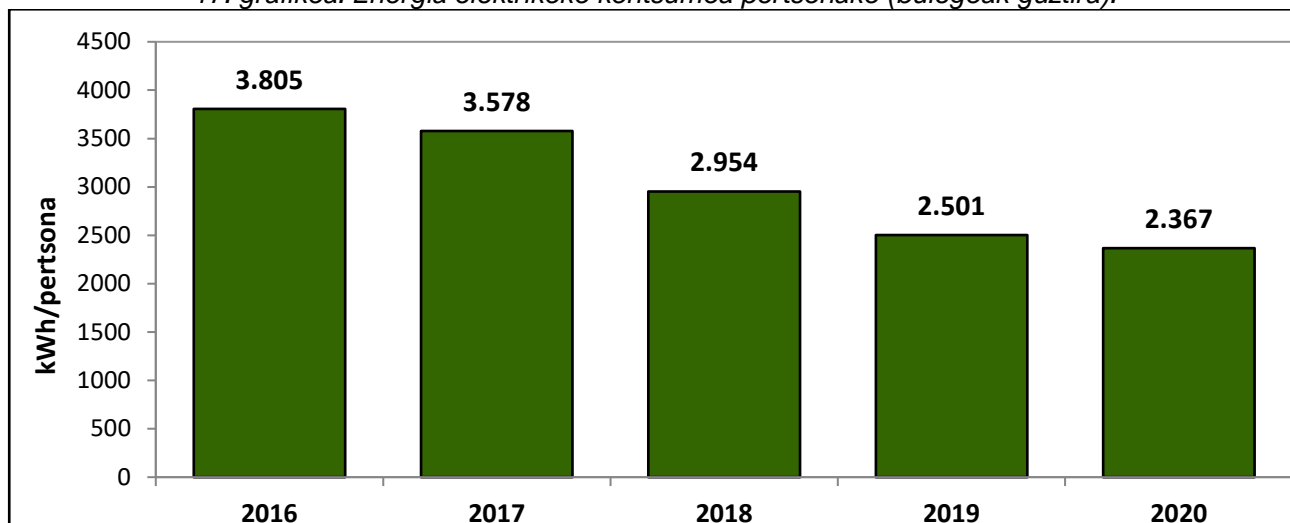
Hona hemen Visesako bulegoetako elektrizitate kontsumoa:

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

Kontsumo elektrikoa - kWh/pertsona	2018	2019	2020	Ald. %
kWh/pertsona (zentrala + Gasteizko BAB)	2.973	2.500	2.478	-0,9
kWh/pertsona (Bizkaiko BAB)	4.404	3.518	1.805	-48,7
kWh/pertsona (Gipuzkoako BAB)	1.262	1.292	948	-26,6
kWh/pertsona bulegoak, guztira	2.954	2.501	2.367	-5,4

Iturria: Visesa

17. grafikoa. Energia elektrikoko kontsumoa pertsonako (bulegoak guztira).



Aurreko grafikoa ikusten da 2015etik argi eta garbi murriztu dela urteko kontsumo elektrikoa (kWh pertsonako). Urtez urteko murrizketa orokor horren arrazoi nagusiak honako hauek dira: balio absolutuan argindar gutxiago kontsumitzea (kWh), azken urteotan plantillak pixkanaka gora egitea, Bizkaiko egoitzan energiari begira eraginkorragoa den bulego berri bat sartzea, argiak kontsumo txikiko beste batzuen ordez aldatzeko politika eta 2020an gertatutako egoera pandemikoa bera.

Nabarmendu behar da 2019tik Visesaren 3 egoitzetako kontsumo elektriko guztia iturri berriztagarrietatik datorrela % 100ean; izan ere, aurrean Visesa Eusko Jaurlaritzak sustatutako energia garbiaren kontratazioaren parte izatera igaro da.

Erregaien kontsumoa

Honako hau da erregaien kontsumoa Visesaren bulegoetan:

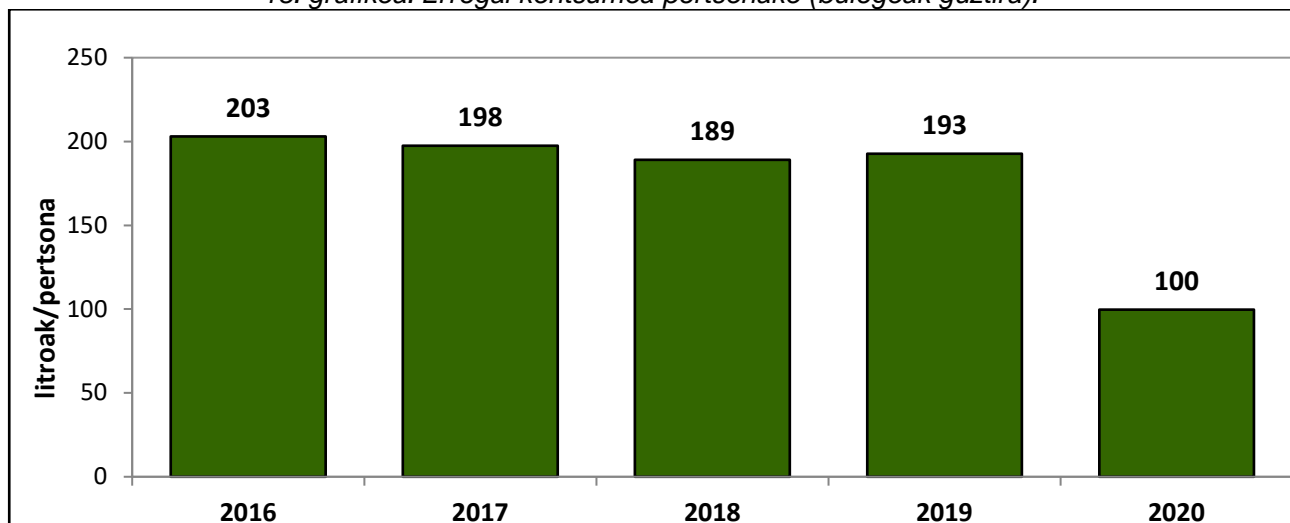
68. taula. Erregaien kontsumoa pertsonako (bulegoka eta guztira).

Erregaien kontsumoa – Litroak pertsonako	2018	2019	2020	Ald. %
Litroak/pertsona (zentrala + Gasteizko BAB)	204	207	103	-50,0
Litroak/pertsona (Bizkaiko BAB)	92	63	55	-12,8
Litroak/pertsona (Gipuzkoako BAB)	100	135	85	-36,6
Litroak/pertsona bulegoak, guztira	189	193	100	-48,3

Iturria: Visesa

Azken urteetan pertsona bakoitzeko erregai-kontsumoa ia egonkorra izan den arren, salbuespenezko 2020. urtean izan ezik, azpimarratu behar da lortutako emaitzetan eragina izan duten bi faktore nagusiak honako hauek direla: ibilgailu hibrido eta elektriko berriak sartzeko politika, horien erregaiak bero-ahalmen txikiagoa dutelako eta lehen erabiltzen ziren gasolio-ibilgailuek baino kWh gutxiago kontsumitzen dutelako; eta 2020an sortutako pandemia-egoera. Horregatik, oro har, pertsonen joan-etorrien kopuruak behera egin du.

18. grafikoa. Erregai kontsumoa pertsonako (bulegoak guztira).



Diesela ez diren erregaiak erabiltzeaz gain, Visesak erregai-kontsumoaren murrizketa erakundeke pertsonen energia-kontsumoaren arrazionalizazioarekiko duten sentsibilitatearen ondorio da, hirian bertan garraio-sistema alternatiboak erabiltzearen bidez (bizikleta elektrikoak).

4.6.4.2. Materialen kontsumoa

Jarraian, Visesak materialen kontsumoaren efizientzia zehazten da (hornitzailearen fakturretatik eta barne-inbentariotik lortutako datuak):

Tabla 69. Consumo de materiales total y por persona (total oficinas)

Materialen kontsumoa (Kontsumoaren % 90 paperari dagokio)	2018	2019	2020	Ald. %
Bulego guztietan kontsumituriko material kg	2.526	2.436	2.047	-15,9
Bulego guztietan kontsumituriko material kg/pertsona	28,7	27,7	24,1	-13,0

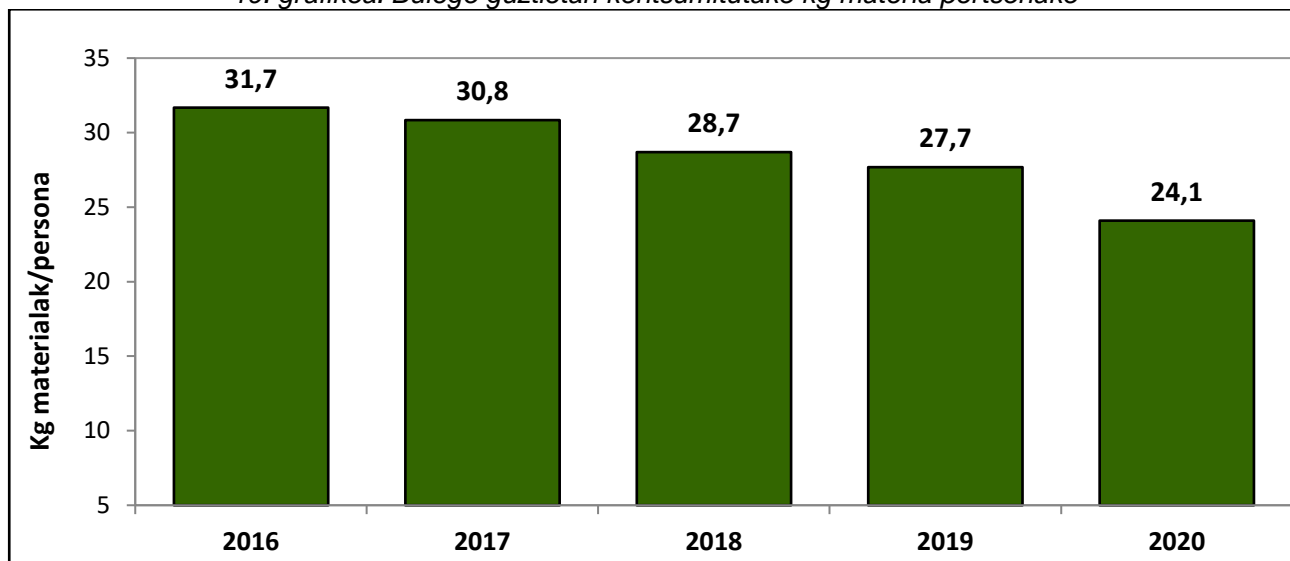
Iturria: Visesa

Kalkulatzen da Visesan egiten den materialen kontsumoaren % 90 DIN A4 eta DIN A3 paperari dagokiola, batez ere. Hala ere, materialen kontsumoaren adierazlea kalkulatzeko, zentroek beren jarduera gauzatzeko kontsumitutako paperaren, tonerraren, gutun-azalen, karpeten, grafoen eta post-it-en datuak sartzen dira.

Datu bereziak daude kokaleku bakoitzaren materialen kontsumoari lotuta; izan ere, kontsumo horiek kontrolatuak eta kontabilizatuak dira.

Emandako datuetan ikus daitekeen moduan, erakundearen materialen kontsumoaren guztizko zenbaketak beheranzko joera dauka. Zehazki, 2020ko efizientzia-adierazleak erakusten du materialen kontsumoa % 13 murriztu dela 2019ko datuarekin alderatuta.

19. grafikoa. Bulego guztietan kontsumitutako kg materia pertsonako



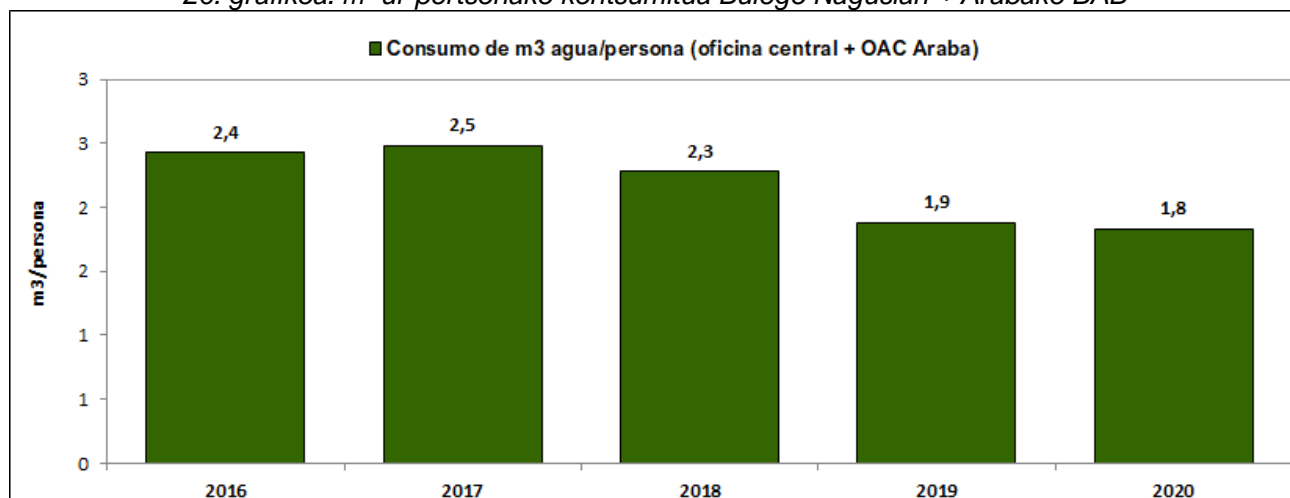
Materialen kudeaketaren hobekuntzak (erosketa, banaketa eta bilketa) eta Visesako pertsonak gutxiago kontsumitzeak zuzenean eragiten dute azken urteetan hautemandako beherakadan, bai eta 2020an bizi izandako pandemiaren ondorioz ezarritako telelanean ere.

4.6.4.3. Ur kontsumoa

70. taula. Ur sanitarioaren kontsumoa.

Ur sanitarioaren kontsumoa - m ³	2018	2019	2020	Ald. %
m ³ guztira (zentrala + Gasteizko BAB)	173	145	139	-3,8
m ³ guztira/pertsona (zentrala + Gasteizko BAB)	2,3	1,9	1,8	-2,5

Iturria: Visesa

 20. grafikoa. m³ ur pertsonako kontsumitua Bulego Nagusian + Arabako BAB


Nabarmentzekoa da Araba Erdialdeko uraren erabilerak behera egin duela. Datozen urteetako datuak falta dira Bizkaiko BABko ur-kontsumoaren egoera ikusteko. Gainera, 2020ko pandemia-egoerak kontsumo horretan nola eragin duen aztertu beharko da, Visesako langileek instalazio batzuk gutxiago erabili dituztelako.

4.6.4.4. Hondakinak

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

Sortutako hondakin motak - kg	2018	2019	2020	Ald. %
HIRIKO HONDAKINAK - HH				
HH kg/pertsona (zentrala + Gasteizko BAB)	97	94	65	-31,4
HH kg/pertsona (Bizkaiko BAB)	22	20	13	-34,3
HH kg/pertsona (Gipuzkoako BAB)	34	38	21	-44,7
HH kg/pertsona bulegoak, guztira	88	86	60	-30,7
HONDAKIN EZ ARRISKUTSUAK - HEA				
HEA kg/pertsona (zentrala + bab gasteiz)	62	36	56	55,2
HEA kg/pertsona (Bizkaiko BAB)	71	96	113	17,8
HEA kg/pertsona (Gipuzkoako BAB)	53	60	32	-47,2
HEA kg/pertsona bulegoak, guztira	62	41	58	40,0
HONDAKIN ARRISKUTSUAK - HA				
HA kg/pertsona (zentrala + bab gasteiz)	6,1	2,0	5,2	6,1
HA kg/pertsona (Bizkaiko BAB)	0,2	0,0	0,0	0,2
HA kg/pertsona (Gipuzkoako BAB)	0,0	0,1	0,1	0,0
HA kg/pertsona bulegoak, guztira	5,3	1,8	4,6	5,3

Iturria: Visesa

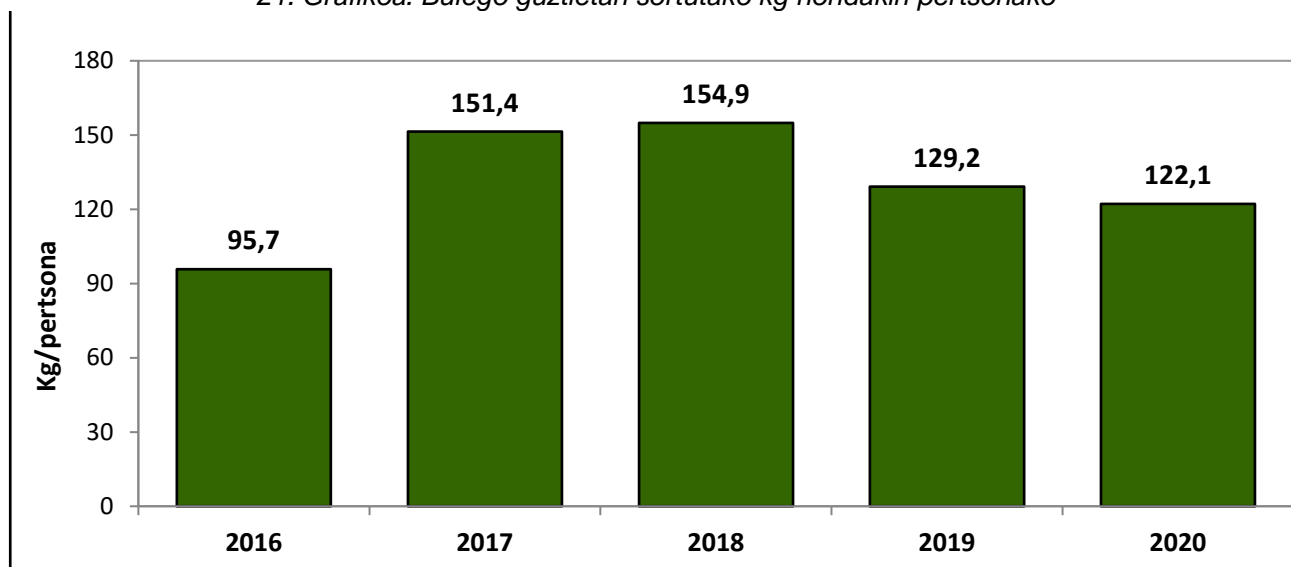
72. taula. Sortutako hondakinak (bulegoka eta guztira).

Sortutako hondakinak - kg	2018	2019	2020	Ald. %
Hondakin kg/pertsona (zentrala + Gasteizko BAB)	165,1	132,2	125,5	-5,1
Hondakin kg/pertsona (Bizkaiko BAB)	93,5	116,5	126,7	8,7
Hondakin kg/pertsona (Gipuzkoako BAB)	87,9	98,6	53,0	-46,2
Hondakin kg/pertsona bulegoak, guztira	154,9	129,2	122,1	-5,5

Iturria: Visesa

Adierazi behar da 2017tik aurrera alderdi berriak kuantifikatzen hasi direla, hala nola hiri-hondakinak eta hondakin plastikoak (RNP balioztagarria); beraz, aurtun efizientzia-adierazlea eta balio absolutua handitu dira, hurrengo grafikoan ikus daitekeen bezala.

21. Grafikoa. Bulego guztietan sortutako kg hondakin pertsonako



Lortutako datuek erakusten duten bezala, sortutako kopurua (kg) murriztu egin da 2020an, aurreko bi urteekin alderatuta. Zehazki, adierazleak % 5,4 egin du behera 2019arekin alderatuta, eta % 21,2 2018arekin alderatuta.

Visesako hondakinen kudeaketari dagokionez, adierazi behar da honako sistematika hauek aplikatzeko politikarekin jarraitzen dela:

- Gelen birmoldaketa edo urtuz doazen argien edozein aldaketa (fluoreszenteak), zeinak kontsumo eraginkorragoko beste batzuekin (LED) ordeztuko diren.
- Inprimatzeko pertsona bakarreko ekipamenduen aldaketa talde-funtzio anitzeko ekipamendu eta inprimagailuen arabera (ekipamenduen hondakinak murriztea).
- Bulegoen hornidura-kontratuetan ingurumen-irizpideak txertatzea, eta enbalatzeari buruzko klausula puntuagarri bat zehaztea: “enpresak konpromisoa hartzen du produktuak kartoi birziklatuko enbalatzean entregatzeko, eta materialen enbalatzea optimizatuko du, bidalketetan ahalik eta kopuru txikiena erabiltzeko moduan”.

4.6.4.5. Biodibertsitatea

Biodibertsitatea lantokietako lurzorua okupazioa da.

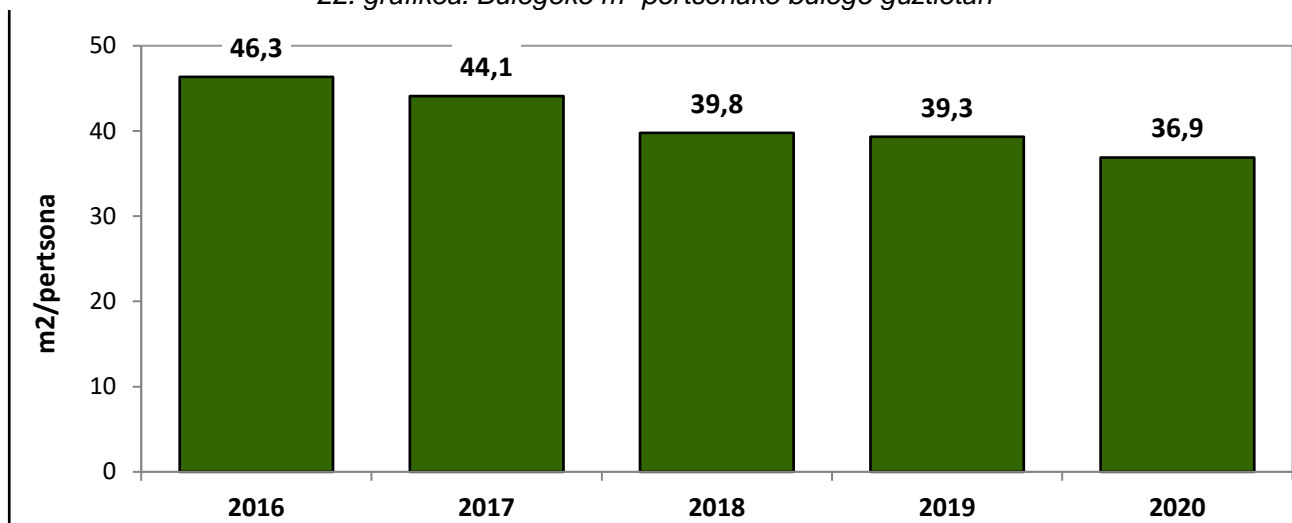
Azalera eraikiari dagokionez, hiru zentroetan espazioa Visetatik kanpoko beste enpresa bateko langileekin partekatzen da. Beraz, Visesako langileei zentro bakoitzean legokiekeen azaleraren % bat ezarri da, eta datu berria oinarri hartuta, eraginkortasun-adierazlea kalkulatu da.

Beste aldaketa garrantzitsu bat Bizkaiko BABaren egoitza berria abian jartzea izan da. Horren ondorioz, bulegotan m² gehiago lortu dira 2019an, aurreko urteetako lantokiarekin alderatuta.

73. taula. Biodibertsitatea (bulegoka eta guztira).

Biodibertsitatea - m ² /pertsona	2018	2019	2020	Ald. %
m ² /pertsona (zentrala + Gasteizko BAB)	43,7	40,4	37,4	-7,5
m ² /pertsona (Bizkaiko BAB)	36,3	46,3	46,3	0,0
m ² /pertsona (Gipuzkoako BAB)	17,1	18,0	19,7	9,5
m²/pertsona bulegoak, guztira	39,8	39,3	36,9	-6,2

Iturria: Visesa

 22. grafikoa. Bulegoko m² pertsonako bulego guztietan


4.6.4.6. Isurketak

Berotegi-efektuko gasen isurketak (CO₂)

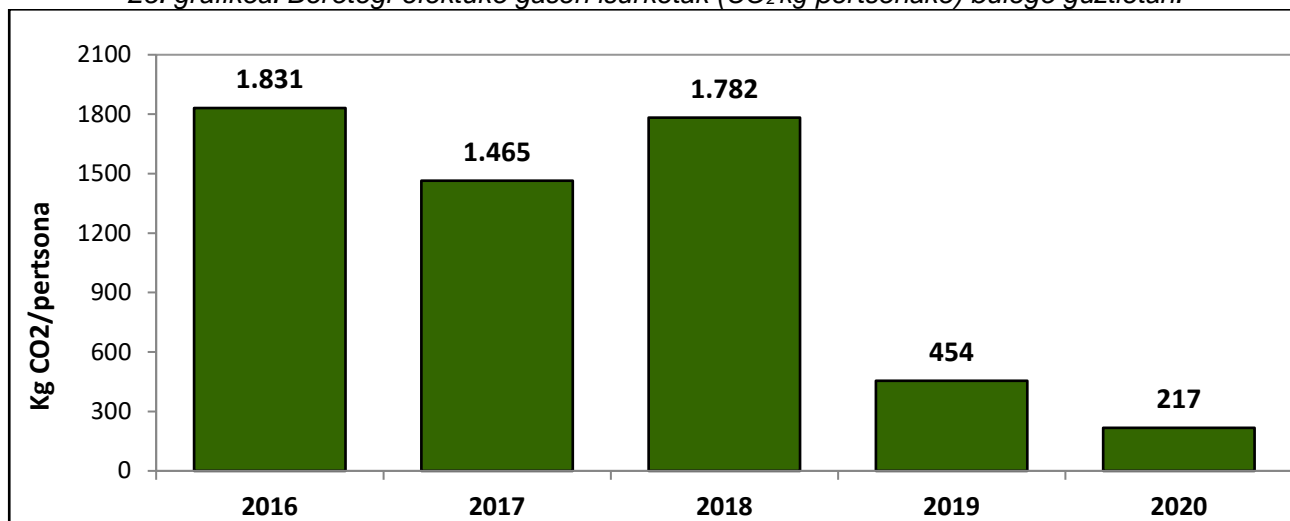
Visesak urtean sortzen dituen berotegi-efektuko gasen isurketak energia-kontsumoarekin lotuta daude. Energia-kontsumo horrek bulegoetako elektrizitate-kontsumoa eta hiru zentroetan erregistratutako gasolio-kontsumoa barne hartzen ditu, baita Araba Erdialdearen kasuan gas hoztailearena ere.

Energia-kontsumo horiei lotutako CO₂ isurketak kalkulatzeko, iraunkortasun-txosten honetako energia-kontsumoen atalean (4.6.4.1.) jasotako kontsumoei buruzko datuak erabili dira zentro bakoitzean.

74. taula. Sortutako berotegi-efektuko gasen guztizko urteko isurketa (bulegoko eta guztira)

Sortutako guztizko urteko isurketak –CO ₂ kg/pertsona	2018	2019	2020	Ald. %
CO ₂ kg/pertsona (zentrala + Gasteizko BAB)	1.796	447	226	-49,4
CO ₂ kg/pertsona (Bizkaiko BAB)	1.637	732	136	-81,5
CO ₂ kg/pertsona (Gipuzkoako BAB)	539	238	148	-37,6
CO₂ kg/pertsona guztira bulegoetan	1.782	454	217	-52,2

Iturria: Visesa

23. grafikoa. Berotegi-efektuko gasen isurketak (CO₂ kg pertsonako) bulego guztietan.


2020an efizientzia-adierazleak (CO₂ kg pertsonako) % 52,2 egin du behera. Berotegi-efektuko gasen urteko guztizko isurketen eragin orokor hori politika eta sistematika berriak aplikatzearen ondorioz gertatu da, hala nola:

- % 100 berriztagarria den elektrizitatearen kontsumoa sustatzea (Eusko Jaurlaritzak sustatutako energia garbiaren kontratazioari atxikitzea).
- Visesaren flotako gasolio-ibilgailuak pixkanaka ibilgailu hibridoekin edo elektrikoekin ordeztzea. 2020an, berotegi-efektuko gas-isurketa gutxiago sortzen dituzten ezaugarri berri horietako 4 ibilgailu sartu dira Visesaren flotan.

Aireko SO_x, NO_x eta PM gas isurketak

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

Visesaren instalazioak aztertuta ikusten denez, soilik automobilen errekuntza da gas horien isurketa nabarmenak sor ditzakeena.

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

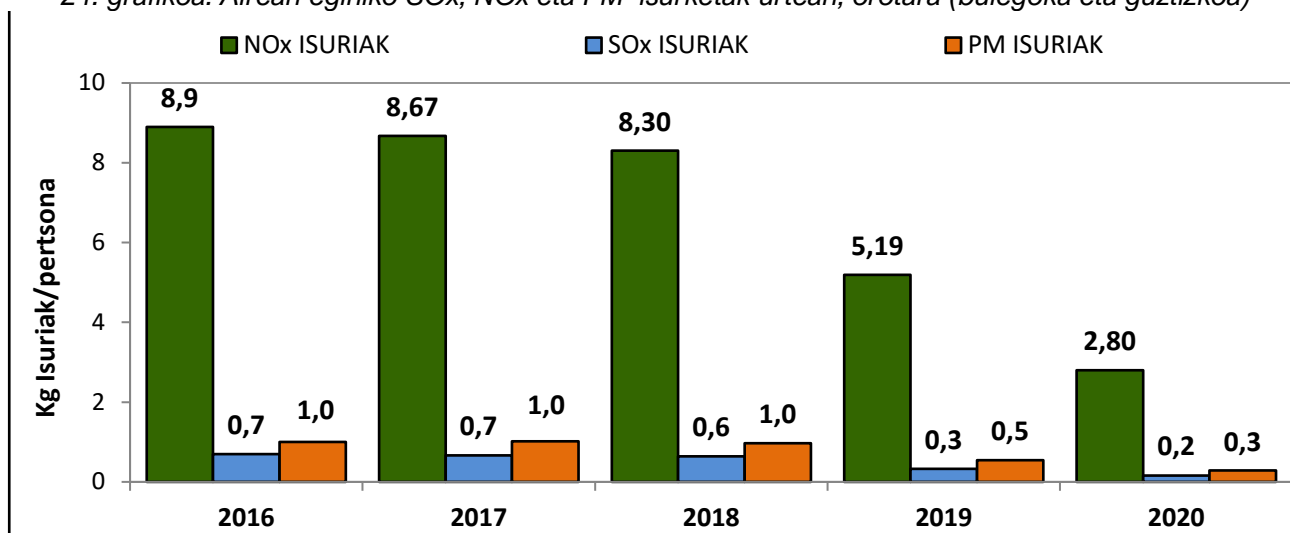
 75. taula. Airean eginiko SO_x, NO_x eta PM isurketak urtean, orotara (bulegoko eta guztira)

Sortutako urteko guztizko isurketen tipologia - kg/pertsona	2018	2019	2020	Ald. %
NO_x ISURKETAK				
NO _x kg/pertsona (zentrala + Gasteizko BAB)	8,9	5,7	2,9	-48,0
NO _x kg/pertsona (Bizkaiko BAB)	4,0	2,8	2,4	-12,7
NO _x kg/pertsona (Gipuzkoako BAB)	4,4	0,9	0,5	-48,3
NO_x kg/pertsona bulegoak, guztira	8,3	5,2	2,8	-46,1

SOx ISURKETAK				
SOx kg/pertsona (zentrala + Gasteizko BAB)	0,7	0,4	0,2	-52,0
SOx kg/pertsona (Bizkaiko BAB)	0,3	0,2	0,2	-12,8
SOx kg/pertsona (Gipuzkoako BAB)	0,3	0,0	0,0	-37,5
SOx kg/pertsona bulegoak, guztira	0,6	0,3	0,2	-49,8
PM ISURKETAK				
PM kg/pertsona (zentrala + Gasteizko BAB)	1,0	0,6	0,3	-49,7
PM kg/pertsona (Bizkaiko BAB)	0,5	0,3	0,3	-12,8
PM kg/pertsona (Gipuzkoako BAB)	0,5	0,1	0,0	-49,1
PM kg/pertsona bulegoak, guztira	1,0	0,5	0,3	-47,7

Iturria: Visesa

24. grafikoa. Airean eginiko SOx, NOx eta PM isurketak urtean, orotara (bulegoka eta guztizkoa)



2020an, nabarmen jaitsi dira NOx (% 46,1), SOx (% 51,5) eta PM10 partikulen aireko isurketen eraginkortasun-adierazleak (% 47,3).

Urteko emisio guztien hobekuntza hori, bai emisio mota bakoitzaren ikuspegitik, bai egoitza bakoitzaren ikuspegitik, honako arrazoi hauengatik gertatu da: egoitza guztietan kontsumitutako erregai-kantitate txikiagoagatik, Visesaren flota osoan gasoliozko ibilgailuak ibilgailu hibridoekin/elektrikoekin ordeztuko politikagatik eta Viserako pertsonen egindako desplazamendu-kopurua oro har murriztea eragin duen pandemia-egoeragatik.

4.6.5. Ingurumeneko kanpo-emaizak (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.

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

4.6.5.1. Faktore orokorrak

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

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

4.6.5.2. Energia-kontsumoa

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.

Energia elektrikoaren kontsumoa

76. taula. Visesako sustapenetako obra betearaztean sortutako elektrizitate-kontsumoa.

Obrako faseko elektrizitatearen kontsumoak	2018	2019	2020	Ald. %
Kontsumitutako elektrizitatea (kWh)	215.917	116.082	28.695	-75,3
Elektrizitatearen batez besteko kontsumoa (kWh/etxe. eraikia)	863,7	258,0	341,6	32,4

Iturria: Visesa

Aipatu den moduan, eraikitako etxebizitzaren bizitza baliagarrian gertatzen den zeharkako kontsumoak baldintzatzen du energia elektrikoaren kontsumo esanguratsua. Horregatik, sustapen guztietan honako jarduketa hauek egiten dira eraikuntzaren iraunkortasunarekin lotuta:

- A (edo goragoko) kalifikazioko etxetresna elektrikoekin hornitutako etxebizitzak.
- Sustapen guztien iraunkortasunaren ebaluazioa, IHOBEn argitaratutako "Euskal Autonomia Erkidegoko etxebizitzarako eraikuntza eta birgaitze jasangarrirako gidaren" bidez. Visesak gidaliburu hori egiten parte hartu du.

- Hiri-altzarien eta eraikuntza-elementuen elementuak aukeratzea, honako faktore hauek aintzat hartuta: bizitza erabilgarria (ahalik eta handiena); mantentze-lanak (ahalik eta txikiena); birjartzea (ahalik eta errazena); eta ingurumen-inpaktua (ahalik eta txikiena, legez kontrolatutako egurrarekin, material birziklatuekin, energia berriztagarrien aprobetxamenduarekin, eta abarrekin).

Hauek dira eraikuntza-enpresek obraren fasean elektrizitatearen kontsumoa minimizatzeko egiten dituzten ekintza edo jardunbide egokiak:

- Energiaren erabilera arduratsuari buruzko informazioa eta prestakuntza ematea obra-burutzari, obra-arduradunei, obrako langileei eta administrazioko langileei (jardunbide egokien eskuliburua).
- Kontsumo arrazionalari buruzko sentsibilizazio-kanpainak (hitzaldiak eta kartelak).
- Kasuren batean, erlojuak jarri dira instalazio elektrikoan (obrado urteko kontsumoak kontrolatzeko), ekipo elektrikoan itzali dira (ordubetez jardun gabe egon ondoren) eta argiztapen osagarria jarri da kontsumo txikiko lanparekin.

Gasolio kontsumoa

77. taula. Gasolio kontsumoa obra burutzapenetan Visésaren sustapenetan.

Gasolio kontsumoak obra aldian	2018	2019	2020	Ald. %
Kontsumitutako gasolioa (kWh)	130.772	23.479	d.g.	-82,0
Gasolioaren batez besteko kontsumoa (litroak/etxeb. eraikia)	877,66	52,17	d.g.	-94,1

d.g.: daturik gabe. Iturria: Visesa

Eraikuntza-enpresek gasolioaren kontsumoa minimizatzeko obra-fasean egin dituzten jardunbide egokiak honako hauen bidez egin dira: informazioa, prestakuntza eta zentzuzko kontsumorako kanpainak.

4.6.5.3. Uraren kontsumoa eta isurketak

78. taula. Visésako sustapenetako obra betearaztean sortutako ur-kontsumoa.

Obrako faseko uraren kontsumoak	2018	2019	2020	Ald. %
Kontsumitutako ura (m ³)	7.383	36.135	2.795	-92,3
Uraren batez besteko kontsumoa (m ³ /etxe. eraikia)	29,53	80,30	33,27	-58,6

Iturria: Visesa

Visesak eraikitako etxebizitzetako ur-kontsumoaren efizientzia hobetzen laguntzen du, eta, horretarako, diseinu- eta eraikuntza-irizpide hauek sartzen ditu gauzatu beharreko proiektuetan:

- Lorategi txikiak metatzea ureztatu beharreko guneak ahalik eta txikiak izan daitezen. Lorategirik gabeko guneetan, ordea, honako hauxe jarriko da ureztaketako ura lurrundu ez dadin: lur-estalkiak, azala, legarra, teila hautsia edo antzekoak.
- Belarraren orde, tapiz-landareak, zuhaixkak edota legarra, azala, egurra, teila... jartzea.
- Landare-espezieak klimarako egokiak izatea, ingurunea kontuan hartzea, ur gutxi kontsumitzea, artatzea... Ahal dela, landa-espezieak tokikoak izango dira, edo, besterik ezean, aloktonoak.

- Zuhaitzak eta zuhaixkak trinkoak izatea eta, ahal dela, hosto iraunkorrekoak eta fruiturik gabeak izatea, artapena murrizteko eta ingurunea gutxiago zikintzeko.

Hauek dira eraikuntza-enpresek obraren fasean uraren kontsumoa minimizatzeko eta isurketak ekiditeko egiten dituzten ekintza edo jardunbide egokiak:

- Informazioa eta prestakuntza ematea berezko langileei eta azpikontratatuiei.
- Isurketarik baldin badago, sepiolita eta manta xurgatzailea izatea, hodiak berrikustea.
- Mantentze-lan mekanikoak baimendutako tailerretan egiten dira, eta hondakinak kudeatzaile baimenduarekin kudeatzen dituzte.

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

Ez da halabeharrezko isurketrik gertatu.

4.6.5.4. Hondakinak

Visesaren sustapen-lanetan sortzen diren hondakinak eraikuntzako eta eraispeneko hondakinak dira (aurrerantzean, EEH), eta horiek beren izaeraren arabera bereizten dira eta hondakin arriskutsu eta ez-arriskutsu gisa sailkatzen dira.

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

Obrako faseko hondakin ez-arriskutsuak	2018	2019	2020	Ald. %
Sortutako hondakin ez-arriskutsuak (Tn)	1.654,6	5.791,5	1.180,0	-79,6
Sortutako HEAk batez beste (kg/etxe. eraikia)	6,62	12,87	14,05	9,2

Iturria: Visesa

80. taula. Visesako sustapenetako obra betearaztean sortutako hondakin arriskutsuak

Obrako faseko hondakin arriskutsuak	2018	2019	2020	Ald. %
Sortutako hondakin arriskutsuak (Tn)	450,0	10,4	0,0	-79,6
Sortutako HAK batez beste (kg/etxe. eraikia)	1,80	0,02	0,0	9,2

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 biltegitratzeko garbigunea atontzea eta non dagoen ondo adieraztea. Bertan, gainera, hondakin arriskutsu bakoitzerako bidoiak eta zakuak egongo dira behar bezala identifikatuta.
- Hondakin inerteetarako 7 m³-ko metalezko edukiontzien gunea atontzea (edukiontzi bakoitzean, hondakin-mota bat baino ez da 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.

Obra-fasean sortutako eraikuntza- eta eraispén-hondakinen (aurrerantzean, EEH) kasuan, honako helburu orokor hauek aintzat hartzen dira haien kudeaketa hobetzeko eta ingurumen-inpaktua minimizatzen: obran sortutako EEH guztiak jatorriz bereiztea; obra bakoitzean sortutako EEHen jarraipena egitea; EEHen berrerabiltze- eta birziklatze-tasa handitzea; eta obrako hondakinen bolumena murriztea.

4.6.5.5. Zarata, igorpen atmosferikoak eta klima-aldaketa

Etxebizitzak eraikitze fasean, Visesak aintzat hartzen du kanpoko zarataren arloan indarrean dagoen araudia, bai eta obra-lizentzietan berariaz ezarritako mugak ere, eta kontratatutako enpresei eskakizun horiek betetzeko eskatzen die. Halaber, oso garrantzitsutzat jotzen da eraikitako etxebizitzetan zarataren aurkako babesa. Horretarako, zuzeneko eta zeharkako transmisio eta zubi akustiko guztiak aztertzen dira, bai proiektuaren fasean, bai gauzatutako obran, isolamendu akustikoko araudiak betetzeko.

Bestalde CO₂ isurketak energiaren eta erregaiaren kontsumoari lotuta daude, Visesaren sustapenetan obrak egin bitartean.

81. taula. CO₂ isurketak Visesaren sustapenetan obrak gauzatzean.

	2018	2019	2020	Ald. %
Obrako kontsumo elektrikoarekin loturiko isurketak (tn CO ₂ eq)	0,23	0,06	0,08	32,4
Obrako gasolio kontsumoarekin loturiko isurketak (tn CO ₂ eq)	0,21	0,01	d.g.	-95,2

d.g.: daturik gabe. Iturria: Visesa

4.6.5.6. Lurzorua

Batzuetan, lursail bat urbanizatu eta eraiki ahal izateko, beharrezkoa da lurzoru hori deskontaminatzea, lurzoru horren erabilerrako erabili ahal izateko. Visesak, 2006az geroztik, azalera handietan jardun du, deskontaminatu eta erremediatzeko.

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

4.6.5.7. Ingurumeneko gorabeherak

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

4.7. SOZIETATEAREN GARAPENERAKO LANKIDETZA

4.7.1. Gizarte-ekintzako politika

Elkartasuna balio garrantzitsua eta funtsezkoa da, eta, horregatik, Visesak pertsonak, beren kabuz, garapen-bidean dauden herrialdeei laguntzen jarraitzen dute. Visesak izaera solidarioko proiektuetan parte hartzea sustatzen du, baldin eta proiektu horiek nolabaiteko lotura badute eraikuntzaren esparruarekin, eta, ahal dela, emakumearen garapena eta ahalduntzea bultzatzen badute.

2005. urtean, Visesak lehenengo urratsa eman zuen garapen-bidean dauden herrialdeekiko lankidetzaren esparruan. Xede horrez, lankidetz hitzarmen bat sinatu zuen Haitin 10 etxebizitza eraikitzeko, lehenengo fase batean, eta beste 10 bigarren fase batean, 2008an amaitu zena.

2010 – 2011. Vicente Ferrer Fundazioarekin lankidetzan aritzea Indian 48 etxebizitza eraikitzeko, zeinak 2011ko abenduan inauguratu ziren.

2012 – 2013. Euskadiko Arquitectos sin Fronteras GKEarekin eta EFEL-CIAPA fundazioarekin lankidetzan aritzea Bolivian 5 aterpetxe eraikitzeko.

2014. Religiosas Misioneras del Divino Maestro erakundearekin lankidetzan aritzea, Kashusan (Kongoko Errepublika Demokratikoan) ama-eskola eraikitzeko proiektuan, eta, zehazki, amatasunaren hirugarren gelaren finantzaketan.

2015. Religiosas Misioneras del Divino Maestro erakundearekin lankidetzan aritzea, Kongoko Errepublika Demokratikoko Shabundako osasun-zentroa birgaitzeko proiektuan.

2016. Religiosas Misioneras del Divino Maestro erakundearekin lankidetzan aritzea, Shabundan ama-eskola bateko hiru gela eraikitzeko eta hainbat osasun-zentro eta hezkuntza-zentro birgaitzeko proiektuan.

2017. Religiosas Misioneras del Divino Maestro erakundearekin lankidetzan aritzea, Shabundako (Kongoko Errepublika Demokratikoa) osasun-zentroan amatasun-gela eta erditze-gela (3 areto) eraiki eta sortzeko proiektuan, ama-multzoaren teilatua eraikitzeko bideratutako zenbatekoarekin.

2018. Jambo Congo erakundearekin lankidetzan aritzea, Kongoko Errepublika Demokratikoko Kashushan nutrizio-zentro bat eraikitzeko proiektuan.

2019. Manos Unidas erakundearekin lankidetzan aritzea, Makanissa auzoko familientzako higiene- eta osasun-azpiegiturak eraikitzeko proiektuan (Adis Abeba, Etiopia).

2020. Manos Unidas erakundearekin lankidetzan aritzea, Haitiko Anse-A-Pitrés-en 10 etxebizitza eraikitzeko proiektuan haitiar/dominikar aberriratuentzat.

Visesako pertsonak modu altruistan parte hartzen dute beste gizarte-esparru batzuetan, hala nola odol-ematean, Gabonetan jostailuak biltzean, gizarte-lasterketetan edo cateringaren soberakina jantoki sozialekin partekatzean. Xede horrez, erakundeak bere kokaleku edo egitura batzuk ematen ditu ekimen horiek gauzatzen laguntzeko.

4.7.2. Tokiko erkidegoan egindako inbertsioak

Eraikuntzaren sektorea ekonomia sustatzen duen sektorea da. Visesak egiten dituen kontratazioak Sektore Publikoko Kontratuen Legeak arautzen ditu. Hala ere, kontratazio asko EAEko hornitzaileek egiten dituzte. Jarraian, Visesaren jarduerak bere ingurunean duen gizarte-, ekonomia- eta ingurumen-eragin positiboarekin lotuta azken urteetan egindako inbertsio/gastu nagusietako batzuk banakatuko ditugu.

82. taula. Tokiko erkidegoan egindako inbertsioak.

Inbertsioak - €	2018	2019	2020	Ald. %
Obrako ziurtagiriak	26.194.293	27.930.060	30.288.604	8,4
Minutak	1.215.585	1.615.973	1.374.272	-15,0
Sukaldeak	502.146	830.069	275.701	-66,8
Lurzoruaren erosketak	6.449.444	10.004.739	15.377.446	53,7
Kanpoko zerbitzuak	1.840.851	1.568.065	1.477.522	-5,8

Iturria: Visesa

Gainera, Visesaren zenbait sustapenek hobekuntzak ekarri dituzte urbanizazioan, hala nola jolas-espazioak sortzea, eta hobekuntza horiek positiboki eragiten diote tokiko erkidegoari.

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

83. taula. Elkartasun proiektuetan egindako urteko ekarpena eurotan.

	2018		2019		2020	
Ekarpena jasotzen duen GKEren, Fundazioaren...izena.	JAMBO CONGO		MANOS UNIDAS		MANOS UNIDAS	
Ekarpenaren zenbatekoa (€)*	3.665		3.990		3.570	
Elkartasun proiektuetan parte-hartzen duten pertsonak (kopurua)	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
	13	8	16	8	20	9

*Visesako langileen ekarpen eskusiboa. Iturria: Visesa.

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

84. taula. Lan merkatuaren sarrera laguntzea

	2018		2019		2020	
Urtean praktikan dauden pertsonekin edo beketan egindako inbertsioa (€)	13.260,97		39.027,85		11.994,82	
Urtean praktikan edo beka (kopurua)	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.	Ema.	Giz.
	0	2	2	3	1	3
Pertsonak praktikak egiten duten TTHHa edo beka	Araba		Araba		Araba	

Iturria: Visesa

- **Lankidetzak gizarte-eragileekin eta irabazi-asmorik gabeko erakundeekin**

2020an, Donostiako Morlans pasealekuko sustapeneko 2 lokal erosteko aukera ematen duen errentamendu-kontratu bat sinatu da Tutelar Atzegi fundazioarekin. Lankidetzak hori lehenago Eibarko Minbiziaren aurkako Espainiako Elkartearekin eta Donostiako HURKOA fundazioarekin formalizatutakoei gehitu behar zaie.

I. ERANSKINA: GRI BETEKIZUNEN AURKIBIDEA

GRI Betekizuna v.3.1	Txosteneko erreferentzia / Erantzun zuzena
1.1 Arduradun gorenaren adierazpena	1.1.
1.2 Eragin, arrisku eta aukeren azalpena	3.2.2. - 3.3.
2.1 Erakundearen izena	2.1. - 2.2.
2.2 Marka, produktu eta zerbitzu nagusiak	2.1. - 2.2.
2.3 Egitura eragilea	2.3.
2.4 Egoitzaren kokapena	2.2.
2.5 Zer herrialdetan egiten diren eragiketak	2.1. - 2.2.
2.6 Jabetzaren izaera eta forma juridikoa	2.1. - 2.2. - 2.3.
2.7 Merkatu zerbitzatuak	2.2. - 4.1.1. - 4.1.2.
2.8 Erakunde informazio-emailearen tamaina	2.3. - 2.5. - 4.1.1. - 4.1.3. - 4.2.5. - 4.4.1.
2.9 Antolaketako aldaketa esanguratsuak	2.1.
2.10 Jasotako sariak	2.1.
3.1 Txostenak estalitako epealdia	1.2.
3.2 Azken txostenaren data	1.2.
3.3 Txostenak aurkezteko zikloa	1.2.
3.4 Txostenarekin lotutako gaietarako harreman-gunea	2.2.
3.5 Txostenaren edukia zehazteko prozesua	1.2.
3.6 Txostenaren estaldura	1.2. - 2.1. - 2.2.
3.7 Txostenaren irismen/estalduraren mugak	1.2.
3.8 Negozio bateratuetan, filialetan... informazioa sartzeko oinarria	1.2.
3.9 Datuak neurtzeko teknikak eta kalkuluak egiteko oinarriak	1.2.
3.10 Aurreko memorietako informazio-aldaketen ustezko eragina	1.2.
3.11 Aurreko epealdiekiko aldaketa esanguratsuak	1.2.
3.12 Txostenaren oinarrizko edukien kokapena (edukiaren aurkibidea)	I. eranskina. GRI Gidako betekizunak
3.13 Txostena kanpoan egiaztatze eskabidearen inguruko gaur egungo politika eta jarduna	1.2.
4.1 Gobernu-egitura	2.3. Ez dago gutxiengoetako kiderik
4.2 Gobernu-organo gorenako 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.
4.5 Gobernu-kideen eta goi-zuzendarien ordainsariaren eta erakundearen jardunaren arteko lotura	Ez dago loturarik gobernu-kideen eta goi-zuzendarien ordainsariaren eta erakundearen jardunaren artean
4.6 Gobernu-organo gorenean interes-gatazkarik ez sortzeko ezarritako prozedurak	2.3. Ez dago prozedura berezirik
4.7 Erakundearen estrategia gizarte, ekonomia eta ingurumen arloan zuzentzean gobernu-organo gorenako kideek nolako gaitasuna eta esperientzia izan behar duten zehazteko prozedura	2.3. Ez dago prozedura berezirik
4.8 Barne-garapenerako xedearen eta balioen adierazpena, jokabide-kodeak eta ekonomia, gizarte eta ingurumen arloko jardunerako printzipio nabarmenak.	2.4.

GRI Betekizuna v.3.1	Txosteneko erreferentzia / Erantzun zuzena
4.9 Gobernu-organo gorenaren prozedurak, erakundeak ekonomia, ingurumen eta gizarte arloan egindako zehaztapena eta kudeaketa ikuskatzeko	2.3. - 3.2. - 3.4.
4.10 Gobernu-organo gorenaren beraren jarduna ebaluatzeko prozedurak	2.3. Administrazio Kontseiluak eta Zuzendaritza Lantaldeak gobernu-organo gorenaren jarduna ebaluatzen dute. Horretarako, haren kudeaketa kontrolatzen dute aldian-aldian. Ahal ere, ez dago horretarako prozedura zehatzik
4.11. Arreta	3.2.2. Arriskuen kudeaketarako eta barruko kontrolerako prozedura zehatza dago
4.12 Gizarte, ekonomia eta ingurumen arloan kanpoan garatutako programak edo printzipioak	Ez dago horrelako kanpoko ekimenik
4.13 Kidezapeko 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 inplikatutako egokitutako ikuspegiak	3.1.
4.17 Interes-taldeen partaidetzaren bidez sortutako kezka nagusiak eta faktore interesgarriak	3.1. Ez dira interes-talde bakoitzaren eraginak zehaztu
EC1.a. Diru-sarrerak	4.1.3.
EC1.b. Ustiapeneko kostuak	4.1.3. - 4.3.2. - 4.4.3.
EC1.c. Langileen ordainsariak eta soldatak	4.4.1.
EC1.d. Fondo-hornitzaileei egindako ordainketak	4.3.3.
EC1.e. Gobernuari 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.

GRI Betekizuna v.3.1	Txosteneko erreferentzia / Erantzun zuzena
EN1 Erabilitako materialak, pisuaren edo kopuruaren arabera	4.6.4.2. - 4.6.4.4.
EN2 Erabilitako material balorizatuen ehunekoa	4.6.4.2. - 4.6.4.4.
EN3 Energiaren kontsumo zuzena, lehen mailako iturrien arabera	4.6.4.1. - 4.6.4.6. - 4.6.5.2.
EN4 Energiaren zeharkako kontsumoa, lehen mailako iturrien arabera	4.6.5.1. - 4.6.5.2.
CRE1 Eraikuntzarako intentsitate energetikoa	4.6.5.1. - 4.6.5.2.
EN5 Energiaren aurrezkia, artatzeagatik eta eraginkortasuna hobetzeagatik	4.6.1.
EN6 Energiaren kontsumoan eraginkorrak diren produktuak eta zerbitzuak edo energia berriztagarrietan oinarritutakoak emateko ekimenak eta, ekimen horien ondorioz, energiaren kontsumoaren murrizketa	4.6.5.1. - 4.6.5.2.
EN7 Energiaren zeharkako kontsumoa murrizteko ekimenak eta ekimen horien bidez lortutako murrizketak	4.6.4.1. - 4.6.5.1. - 4.6.5.2.
EN8 Iturri bidezko erabateko ur-hargunea	4.6.4.3.
EN9 Ur-hargunearen eragin nabaria jasan duten ur-iturriak	4.6.4.3.
EN10 Berrerabilitako eta birziklatutako uraren ehunekoa eta kopurua	4.6.4.3. - 4.6.5.3.
CRE2. Uraren kontsumoaren intentsitatea	4.6.5.3
EN11 Babestutako eremu naturalen edo babestu gabeko biodibertsitate handiko guneen barruan kokatutako edo alboko lurren azalpena	4.6.5.6.
EN12 Babestutako eremu natural edo babestu gabeko biodibertsitate handiko guneeetako biodibertsitatearen gaineko eragin adierazgarriaren azalpena, babestutako eremu edo babestu gabeko biodibertsitate handiko guneeetan garatutako jardueren, produktuen eta zerbitzuen ondorioz sortu direnean	4.6.5.6.
EN13 Babestutako edo leheneratutako habitatak	4.6.5.6.
EN14 Biodibertsitatearen gaineko eraginak kudeatzeko ezarritako eta antolatutako estrategiak eta ekintzak	4.6.5.6.
EN15 UICNko zerrenda gorrian eta zerrenda nazionaletan azaltzen diren espezieen kopurua, haien galzoriaren arabera	4.6.5.6.
EN16 Negutegi-efektuko gasen igorpen zuzenak eta zeharkakoak (pisua)	4.6.4.6. - 4.6.5.5.
EN17 Negutegi-efektuko gasen zeharkako beste igorpen batzuk (pisua)	Ez da ezarri
CRE3 Eraikinetatik datozen negutegi-efektuko gasen igorpenaren intentsitatea	4.6.4.1. - 4.6.4.6.
CRE4 Eraikuntza berriko eraikinetatik eta berriro urbanizatzeako jardueratik datozen negutegi-efektuko gasen igorpenen intentsitatea	4.6.5.5.
EN18 Negutegi-efektuko gasen igorpenak murrizteko ekimenak eta lortutako murrizketak	4.6.4.1. - 4.6.4.6. - 4.6.5.5.
EN19 Ozono-geruza suntsitzen duten substantzien igorpenak (pisua)	4.6.4.6
EN20 NOx, SOx eta beste igorpen adierazgarri batzuk, motaren eta pisuaren arabera	4.6.4.6
EN21 Hondakin-uren isurketak guztira, euren ezaugarrien eta helmugaren arabera	4.6.4.4. - 4.6.5.4.
EN22 Sortutako hondakinen pisua guztira, motaren eta tratamendu-metodoaren arabera	4.6.4.4. - 4.6.5.4.
EN23 Halabeharrezko isurket nabarienen kopurua guztira	4.6.4.3. - 4.6.5.3.
EN24 Basileako Hitzarmeneko I, II., III. eta VIII. eranskinetako sailkapenaren arabera arriskutsuak diren hondakin garraiatu, inportatu, esportatu edo tratatuen pisua eta nazioartean garraiatutako hondakinen ehunekoa	Ez da ezarri
EN25 Erakunde informazio-emaielauren ur-isurketek eta jario-urek kaltetutako baliabide hidrikoen eta habitaten azalpena, tamaina, babes-egoera eta biodibertsitate-balioa	Ez da ezarri
CRE5 Lurraren indarreko eta ustezko erabilerarako leheneratzeko premia, kasuan kasuko lege-esparrua kontuan hartuta	4.6.5.6.

GRI Betekizuna v.3.1	Txosteneko erreferentzia / Erantzun zuzena
EN26 Produktuek eta zerbitzuek ingurumenaren gainean sortutako eraginak murrizteko ekimenak eta eragin horren murrizketa-maila	4.2.4. - 4.6.1. - 4.6.2. - 4.6.5.2. - 4.6.5.5.
EN27 Saldutako produktuen ehunekoa eta bizi-zikloaren amaieran berreskuratutako material bilgarriak, produktuen kategoriaren arabera	Ez da ezarri
EN28 Isun adierazgarrienen kostua eta ingurumeneko arautegia ez betetzeagatiko zehapen ez-monetarioen kopurua	4.6.5.7.
EN29 Erakundeko jardueretarako eta langileen garraiorako erabilitako produktuen eta beste ondasun zein material batzuen garraioak ingurumenaren gainean dituen eragin nabarmenenak	4.6.4.2. - 4.6.4.6.
EN30 Ingurumeneko gastu eta inbertsio guztien zatikapena	4.6.2.
LA1 Langileen zatikapena, lanpostu-mota, kontratua, eskualdeak eta sexua kontuan hartuta	4.4.1.
LA2 Langileen kopurua guztira eta langileen batez besteko txandaketaren eta kontratazio berrien tasa, adin-taldea, sexua eta eskualdea kontuan hartuta	4.4.1.
LA3 Lanaldi osoko langileek jaso eta aldi baterako edo lanaldi mugatuko langileei ez eskainitako onura sozialak	4.4.4.
LA4 Hitzarmen Kolektiboaren estaldura duten langileen ehunekoa	4.4.1.
LA5 Antolaketako aldaketak jakinarazteko gutxieneko epealdia(k), nahiz eta jakinarazpen horiek hitzarmen kolektiboetan zehaztutakoak izan	4.4.1.
LA6 Laneko segurtasunerako eta osasunerako programak kontrolatzen eta aholkularitza ematen laguntzeko asmoz zuzendaritzaren eta langileen artean ezarritako segurtasun eta osasun lantalde bateratuetan 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 sistemapean lan egiten dutenen ehunekoa	4.4.5.
LA8 Gaixotasun larriei dagokienez, langile, euren familia edo erkidegoko kideentzako hezkuntza, prestakuntza, aholkularitza, prebentzioa eta arriskuen kontroleko programak	4.4.5.1. Langileei baino ez zaie ezartzen
LA9 Sindikatuekin sinatutako hitzarmen formaletan estalitako osasun eta segurtasun arloko gaiak	4.4.5.1.-4.4.5.2.
LA10 Langile bakoitzaren urteko prestakuntza-orduen batezbestekoa, sexua eta langile-kategoria kontuan hartuta	4.4.3.
LA11 Trebetasunen kudeaketarako eta etengabeko prestakuntzarako programak, langileen enplegarritasuna sustatzeko eta euren lan-ibilbideen amaiera kudeatzen laguntzeko	Langileei ez zaie etengabeko prestakuntzari buruzko informaziorik eman, haien lan-ibilbideen amaieraren kudeaketari begira lagungarria den arren
LA12 Jardunari eta garapen profesionalari buruzko ohiko ebaluazioak jasotzen dituzten langileen ehunekoa, sexua kontuan hartuta	Ez da jardunari buruzko banakako ebaluaziorik egiten
LA13 Gobernu-organo korporatiboaren 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.

GRI Betekizuna v.3.1	Txosteneko erreferentzia / Erantzun zuzena
HR1 Giza eskubideen klausulak kontuan hartu edo arlo horretan aztertu diren inbertsio-hitzarmen esanguratsuen ehunekoa eta kopurua guztira 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	Visesak bere jarduera Euskadin garatzen duenez, ez dago inolako arrisku nabaririk oinarritzko giza eskubideak urratzeko. Hori dela eta, ez da giza eskubideei buruzko klausulak dituen inbertsio-hitzarmenik egin, eta langileek ez dute arlo horretako prestakuntzarik jaso
HR4 Bereizkeriaren arloko gorabeheren kopurua guztira eta hartutako neurriak	Ez da honako honexekin lotutako gorabeherarik gertatu: genero, elbarritasun edo sexu-orientazioagatiko bereizkeria
HR5 Askatasunez elkartzeko eta hitzarmen kolektiboak onartzeko eskubidea arrisku larrian jarri dezaketen jarduerak eta eskubide horiek babesteko hartutako neurriak	Visesak garatutako jardueren ondorioz ez da askatasunez elkartzeko edo hitzarmen kolektiboak onartzeko eskubidea urratzen
HR6 Umeen esplotazioaren arloko gorabeherak sorrarazi litzaketen jarduerak eta jarduerok desagerrarazteko neurriak. Bortxako eta derrigorrezko lanaren prebentzioa	Visesak garatutako jardueren ondorioz ez da umeen esplotaziorako arriskurik sortzen
HR7 Arrisku nabarizatzen 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
SO1 Programen eta jardunen ezaugarriak, irismena eta eraginkortasuna, eragiketok erkidegoetan dituzten eraginak ebaluatzeko eta kudeatzeko	Ez da betekizun horren inguruko programarik eta praktkarik ezarri
SO2 Ustelkeriarekin lotutako arriskuaren inguruan aztertutako negozio-unitateen ehunekoa eta kopurua guztira	Negozio-unitate guztietan, ustelkeriarekin lotutako arriskuak kontrolatzen dira
SO3 Erakundeko ustelkeriaren aurkako politiketako eta prozeduretako prestakuntza duten langileen ehunekoa	Visesak kapitala zuritzearen, delituzko finantzabidearen eta delituen prebentzioaren gaineko trebakuntza eman du
SO4 Ustelkeriako gorabeherari aurre egiteko neurriak	3.2.3. Ez da ustelkeriako gorabeherarik egon
SO5 Politika publikoetako posizioa eta politikon zein "lobbyingeko" jardueren garapeneko partaidetza	Ez da lobbyingeko jarduerarik gertatu
SO6 Alderdi politikoei edo loturapeko instituzioei egindako ekarpen finantzarioen eta gauzazko ekarpenen balioa guztira, herrialdeak kontuan hartuta	Ez zaie inolako ekarpenik egin ez alderdi politikoei ez loturapeko instituzioei
SO7 Jardun monopolistengatik eta lehia askearen aurkako jardunengatik garatutako ekintzen kopurua guztira	Ez da horren inguruko ekintzarik garatu
SO8 Zehapen eta isun adierazgarrien balio monetarioa eta legeak zein arauketak ez betetzean sortutako zehapen ez-monetarioen kopurua guztira	4.3.1.

GRI Betekizuna v.3.1	Txosteneko erreferentzia / Erantzun zuzena
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-neurririk ezarri, antzemandako arrisku bakoitzean ezarritakoak izan ezik. Beste eragin kaltegarri batzuei dagokienez, Kudeaketa Sistemaren bidez kontrolatzen dira
PR01 Hobetzeko asmoz ebaluatutako produktu eta zerbitzuen bizi-zikloko faseak, bezeroen osasunean nahiz segurtasunean dituzten eraginak eta ebaluaziopean dauden produktu zein zerbitzu nabariaren kategorien ehunekoa	3.4.
PR02 Euren bizi-zikloan produktuek eta zerbitzuek osasunean eta segurtasunean dituzten eraginei buruzko legezko arauketa edo borondatezko kodeak ez betetzeagatiko gorabeheren kopurua guztira	Ez da gorabeherarik egon
PR03 Indarreko prozeduren eta arautegiaren ondorioz produktuei eta zerbitzuei buruz eskatutako informazio-motak eta informazio-eskakizunpean dauden produktu nahiz zerbitzuen ehunekoa	4.2.4. - 4.2.5. - 4.2.8.
CRE8 Eraikuntza berri, kudeaketa, okupazio eta zaharberrikuntzarako etiketen sistemei, sailkapenei eta iraunkortasunari buruzko ziurtagirien mota eta kopurua	2.1. - 3.4. - 4.4.5.2. - 4.5.2. - 4.6.1. - 4.6.5.
PR04 Produktu eta zerbitzuen etiketei eta informazioari buruzko arauketaren eta borondatezko kodeen ez-betearazpenen kopurua guztira, gorabehera horietako emaitzak kontuan hartuta	Ez da ez-betearazpenik egon
PR05 Bezeroen gogobetetasunari buruzko jarduketak, bezeroen gogobetetasunari buruzko emaitzak kontuan hartuta	3.1. - 4.1.1. - 4.1.2. - 4.2.
PR06 Marketineko komunikazioetan (publizitatea, sustapenerako beste jarduera batzuk eta babes) aipatutako estandarretara eta borondatezko kodeetara atxikitzeko edo legeak betetzeko programak	Visesa ez da atxiki legez bete beharreko inolako borondatezko kode edo programara marketineko komunikazioen, babesen... arloan
PR07 Marketineko komunikazioei buruzko (publizitatea, sustapena eta 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 Viserako produktu eta zerbitzuen erabilerari edo hornikuntzari buruzko araua ez betetzeagatiko isun adierazgarririk jaso