



AUTOEBALUAZIOA

2015

AURKIBIDEA

- 0.- SARRERA.
- 1.- KUDEAKETA TXOSTENAK.
 - 1.1 Kudeaketa Plana 2015: emaitzak.
 - 1.2 Ingurumen Hobekuntza 2015: emaitzak.
 - 1.3 Prebentzio Jarduera 2015: emaitzak.
- 2.- EGINDAKO IKUSKARITZEN EMAITZAK.
 - 2.1 Barne-ikuskaritzak.
 - 2.2 Kanpo-ikuskaritzak.
- 3.- PROZESUEN BILAKAERA.
 - 3.1 Ezadostasunen jarraipena, ekintza zuzentzaileak edo hobetze-ekintzak.
 - 3.2 Hobekuntza proiektuak.
 - 3.3 Barne-ikuskaritza prozesuen ebaluazioa.
- 4.- BEZEROAK, HORNITZAILEAK ETA BESTE PARTE INTERESATU BATZUK.
 - 4.1 Bezeroen asebetetzea neurtzea.
 - 4.2 Administrazio Kontseilua asebetetzea neurtzea.
 - 4.3 Hornitzaile estrategikoen asebetetzea neurtzea.
 - 4.4 Bezeroen kexak eta erreklamazioak.
 - 4.5 Hornitzaileen ebaluazioa.
- 5.- FUNTSEZKO PROZESUAK. SISTEMARI ERAGIN AHAL DIOTEN ALDAKETAK.
 - 5.1 Funtsezko prozesuak: definizioa eta zerrenda.
 - 5.2 Ziurtagirien xedeak.
 - 5.3 Aplikatzen den legeria.
- 6.- HOBKUNTZEI BURUZKO GOMENDIOAK.

0. SARRERA

Sozietatearen 2015eko kudeaketari lotutako gai guztiak jasotzen ditu Autoebaluazio Txosten honek.

- Kudeaketa Plana 2015.
- Ingurumen Hobekuntza 2015.
- Prebentzio Jarduera 2015.
- Egingako barne- eta kanpo-ikuskaritzak.
- Sistemari eragin ahal dioten prozesu eta aldaketen bilakaera.
- Interes-taldeak: bezeroak, hornitzaileak, Administrazio Kontseilua, norbanakoak...
- Arriskuen, Kontrolen eta Kontrol-xedeen Mapa.
- Aplikatzekoa den legeria.
- Kalitatea, gobernua, berdintasuna, gardentasuna, eta abar.

SPRIren Zuzendaritza Batzordeak onetsita, 2016/06/13an

1. KUDEAKETA TXOSTENAK

1.1 KUDEAKETA PLANA 2015: EMAITZAK

Teknologia eta Eraberritze Arloa:

Teknologia:

Enpresei zuzendutako programei dagokienez (GAITEK eta ETORGAI), aurkeztutako proiektuak aurreikusitako helburuaren azpitik egon dira, baldintzetan barne hartu diren aldaketen ondorioz (gutxieneko zenbatekoa 100.000€ izateko baldintza barne hartzea, batez ere, aurretik ez baitzegoen horrelakorik). Onartutako proiektuek aurreikusitako helburua bete dute. EMAITEK eta ELKARTEK programak, ZTBES Sareari zuzenduak, aurreikusitakoaren zertxobait azpitik geratu dira, aurkeztutako zein onartutako proiektuei dagokienez. Azkenik, EEN Sarearen lana aurreikusitakoaren oso gaintetik egon da parametro guztietan: banatutako aldizkari kopurua, jardunaldi eta bertaratutako pertsonen kopurua, eta aholkularitza jaso duten pertsonen kopurua.

Azpimarratzekoa da, besteak beste, ZTBESko eragileen egiaztapen-jarduera, kalifikaziorako Txosten teknikoei dagokienez hiru Foru Aldundiekin izandako kolaborazioa handitzea, zerga arloko ondorioetarako.

Zailtasun nagusiak laguntza-programen kudeaketaren berezko arazoak izan dira, 1.300 eskabide eta onuradunak izan daitezkeen 1.200 enpresa izanik. Onartu gabeko proiektuak (700 baino gehiago) eta horietako bakoitzari emandako bana-banako erantzuna izan dira zailtasun handienak, Ikerketa eta Garapen arloa bereziki konplexua baita.

- **Eraberritzea:**

Innobideak-KUDEABIDE (Euskalit, Foru Aldundiak eta SPRI) programaren orokortasuna kontuan hartuta, aurreikusitako helburuak gainditu egin dira, SPRIk zuzenean kudeatutako programetan betetze-maila %91koa izanik.

Besteak beste, honakoak nabarmentzen dira: Basque Industry 4.0 ekimenaren 2. edizioa burutu izana, Innobideak-KUDEABIDE estrategian Eusko Jaurlaritzaren eta Foru Aldundien Erakunde Arteko Hitzarmena berritzea, eta GARAPEN Garapen Agentzien Euskal Elkartearekin lankidetzahitzarmena sinatzea.

Enpresek programetan landutako zenbait gairekiko duten ezagutzatik eratorritako zailtasunak izan dira nagusi (langileen parte-hartzea, dibertsifikazioa), baita programen une gorenetan izandako proiektuen ebaluaziorako baliabide egokien eskasia ere.

- **Informazioaren Gizartea:**

Oro har, programa gehienek (Basque Industry 4.0, Industria Digitala, Lankidetzeta Digitala) aurreikuspenen gainetik eboluzionatu dute, kontuan izanik Basque Industry 4.0 programa berria dela eta aldaketa adierazgarriak izan direla Industria Digitala programan.

Zerbitzuei dagokienez, Enpresa Digitalaren jarduerak 4.0 enpresa industrial eta tematikoetarako norabidean emandako bira ikusirik, gauzatzea aurreikusitakoaren zertxobait azpitik geratu da, bertaratutako pertsonen kopuruari dagokionez. IT TXARTELA ziurtagiriaren emaitzak aurreikusitakoaren oso gainetik geratu dira, izan diren Lan-eskaintza Publikoen ondorioz. Mikro-ETE eta Autonomoei zuzendutako jarduera (Mikroenpresa Digitala Prestakuntza, Implantalaris eta e-commerce) aurreikuspenen gainetik geratu da. Gainera, 4.0 Industriaren Barnetegi Teknologikoen arloan eskari handia egon da.

Zailtasun nagusiak izan dira proiektu estrategiko berriak kudeatzeko kanpo-baliabide falta (AD@2020, PEBA Euskadi, etab.) eta zeregin administratiboen gehiegizko karga.

Enpresa-sustapen Arloa:

- **Ekintzailtza eta Garapen Ekonomikoa:**

Orokorrean, laguntza-programei dagokienez aurreikusitako helburuak bete egin dira. Horien artean, nabarmentzekoa da AFI eta Renove Maquinaria programak alde aurretik itxi zirela eta Gauzatu Industria programan eskari osoa estaltzeko fondo gehiago beharko ziratekeela. MINICONNECT programa aurreikusitakoaren azpitik geratu da, eta haren helburua Basque Fondok ordeztu du. Mikroenpresa, enpresa txiki eta ertainen Ondorengotza programak ezarritako helburuak bete dituen arren, programa horren eskari txikiagoa erregistratu da. Hortaz, 2016. urtean berrikusi egingo da.

Kudeatutako programa guztietan izandako fondo eskasia izan da zailtasun nagusia.

- **"Invest in the Basque Country":**

Kudeatutako 72 proiektutatik 15 aurreko urteetatik datoz eta, beraz, heltze-prozesu luzea dute. Proiektu horien helburu nagusia da lantegi produktiboa garatzea, enpresa arloko 11 I+G+b unitate nabarmenduta. Euskadi inbertsio-helmuga gisa hartzeko motibazio nagusia interes-merkatu edo bezeroak dira, baita industria-ingurua ere. Estatu Batuak, Alemania eta Frantzia dira proiektu kopuru handiena duten jatorri-herrialdeak, batez ere automobilgintza, energia, aeronautika eta IKT arloetan. Bestalde, proiektu berezien eta lehentasunezko RIS3 sektoreen gorakada nabaritu da.

Zailtasun nagusiak honako alderdietatik eratorriak dira: eragile asko barne hartu behar dituzten proiektuen konplexutasun eta iraupen luzea, multinazional eta enpresa handientzako laguntzen eskasia, eta ekintza proaktiborako baliabide eskasia.

- **Ekimen estrategikoak:**

Nabarmentzekoak dira RIS3 Pilotatze Taldeen abiaraztea, *Vanguard Initiative* ekimenaren barruan *Advanced Manufacturing for Energy Applications in Harsh Environments* proiektu pilotuaren lidergo-kidetza, Saiakuntza aurreratuen Zentroaren sorrera, WINDBOS sektore eolikorako azpisistema industrialak baliozkotzea eta integratzea, Oil&Gas sustatzeko Plana definitzea, etab.

Zailtasun nagusia baliabide eskasiak eragin du.

- **Azterlan zerbitzu eta kluster koordinazioa:**

Honakoak izan dira ekintza nagusiak: EURADA eta ADR agentzien sareetan, kluster (TCI) eta zaintza sareetan (ALERTA) parte-hartzea; kluster eta RIS3 politikak hobetzeko INTERREG proiektuaren (CLUST&RIS3) proposamenean lidergoa; klusterretako bitartekari-taldearen koordinazioa; eta clusters 2015 programaren kudeaketa, besteak beste.

Lankidetza-zaintza ereduaren emaitza mugatuak izan dira zailtasunik handiena, baita kluster erakundeen egoeraren berdintasun eza ere, Kluster Politika berriaren betekizunei dagokienez.

Nazioartekotze Arloa:

AFRIKA ETA EKIALDE ERTAINA: Iranen ezarri da jarduera, tokiko aholkularitza baten laguntzaz. Arlo horretan izan diren proiektu kopuruak behera egin du oro har.

ASIA: SPRIren bulego bat inauguratu da Singapurren (2015/04/17), aholkulariak bilatu dira Hego Korean eta Taiwanen, eta Indiako bulegoaren eskaintza Sri Lanka-Bangladeshera zabaldu da.

EUROPA: Orokorrean, betearazpena %70ean gainditu da, eremu horretan nagusi den krisia gorabehera. Zailtasunik nabarmenena euskal enpresen proiektuak erakartzea izan da.

LATINOAMERIKA: SPRIren posizionamendua Kolonbiako erakundeentzako erreferentziazko erakunde gisa, 2016ko otsailean lankidetza-hitzarmen bat sinatuta. Inguru horretako, batez ere Argentina, Brasil eta Venezuelako, egoera ekonomiko eta politikoa da zailtasunik handiena.

IPAR AMERIKA: Egiturak finkatzeko urtea izan da 2015 Eusko Jaurlaritzaren nazioartekotze-estrategiarentzat lehentasunezkoak diren bi herrialdetan, AEBetan eta Mexikon, alegia. Orobat, proiektuak %51 hazi dira (%70 Mexikon, %44 AEBetan). AEBetako giza baliabideen eskasia da zailtasunik handiena, ez baita nahikoa hain merkatu zabalean dagoen eskaria handiari erantzuteko.

Ekintza komertzialei dagokienez (INTERGUNE, INTERGUNE+2015), 2015. urtean ekimen kopurua %30 hazi da, eta bertaratutako pertsonen kopurua %62. Alde anitzekoen arloan izandako ekintza

nagusia izan da “Country Snapshots” proiektua, zeinen helburua den euskal enpresak sentsibilizatzea eta euren intereseko herrialdeetan negozio-aukerak zabaltzea.

Azkenik, Nazioartekotzeko Euskal Partzuergoak (NEP) markatutako helburu nagusiak izan dira ikusgarritasuna indartzea, sustapenerako programa eta tresnen koherentzia areagotzea eta NEP enpresa-nazioartekotzearen sustapenean lidergo eta kudeaketaren organo erreferente gisa finkatzea.

Zerbitzu korporatiboak: Komunikazioa, Idazkaritza Orokorra eta Laguntza Zerbitzuak

Zerbitzu korporatiboek garatutako jarduera oso lotuta dago aurreko puntuetan azaldutakoarekin:

- **Komunikazioa:**

2015. urteko esku-hartze nagusiak izan dira online plataforma guztien barne-hartzea, marka elebidun bakarraren erabilera, Kanpo Sareko bulegoetarako tokiko hizkuntzan webgune propioen irekiera, spri.eus gunean buletin telematiko eta korporatiboak bidaltzeko plataformaren garapena, besteak beste.

- **Idazkaritza Orokorra:**

2015. urtean, Idazkaritza Orokorraren jarduera honakoetan zentratzen da: araudi edo proiektuak ez betetzeagatiko irregulartasunen kudeaketa eta aurrerakinen itzulera, 2016an sustatzeko programei dagozkien araudien ikuskapen juridikoa, SPRIk kreditu-kide dituen enpresen lehiaketen jarraipena, hitzarmen ezberdinen eraketa edo, hala badagokio, gainbegiratzea, besteak beste.

Diru-laguntzetan izandako irregulartasunen kudeaketaren eta Kanpo Sarearen berrantolaketa-lanaren ondorioz (azken horrek legedia ugari kontuan izateko beharra dakar), lan-karga handia ekarri du, eskura zeuden baliabideekin erantzuteko zaila dena.

- **Laguntza Zerbitzuak:**

2015. urtean, honako ekintzak nabarmentzen dira:

BEZEROENTZAKO ARRETA ZERBITZUA: 26.000 kontsulta baino gehiago jaso dira, telefono bidezko arreta %99,64koa eta e-posta bidezkoa %100ekoa izan delarik. Telefono-deien %98,61 30 segundo igaro baino lehen erantzun dira, eta mezu elektronikoei 48 ordu igaro baino lehen erantzun zaie. Zerbitzuen Kartaren ziurtagiria berriztatu da.

INFORMATIKA: Laguntza-programetan beste erakunde batzuekiko elkarreragingarritasun-sistema ezarri da, enpresentzako laguntzen eta SPRI Taldeko berankorren datu-basea sortu da, eta 8 aplikazio informatiko berri garatu dira.

ZERBITZU OROKORRAK: EKOSCAN PLUS ziurtagiria berriztatu da.

GIZA BALIABIDEAK: Arrisku psiko-sozialen ebaluazioa burutu da, eta pertsonen arteko gatazken Protokoloa sortu da.

ADMINISTRAZIO ETA FINANTZA SAILA: ERP sistematik migrazioa burutu da, eta fakturen baliozkotze digitalerako sistema ezarri da.

KUDEAKETA ETA ETENGABEKO HOBEKUNTZA: Gardentasunaren Atariaren ezarpena koordinatu da, sozietateak eskuratutako ziurtagiri guztiak berriztatu dira, eta lantalde bat sortu da, laguntza-programetan diren gertakariak antzeman eta horiei balizko konponbidea emateko sistema gisa.

1.2. INGURUMEN HOBEKUNTZA 2015: EMAITZAK

1.2.1 Ingurumen-jarraipena eta eraginkortasunaren eremuko adierazleak

- Ingurumen-portaeraren eremuko adierazleak:

Honako hauek dira erakundeak ingurumen-portaeraren jarraipena egiteko ezarritako adierazleak:

		2014	2015
Pertsona kop.	un.	64	68
Klororik gabeko paper zuriaren kontsumoa bulegoetan (inpresio/kopia kopuruaren arabera)	kg	1.209,79	845,15
	kg/perts	18,90	12,43
Karpetak	Kg	54,0	46,25
	kg/perts	0,82	0,68
Tonerra	un.	0	0
	un./perts	0,00	0,00
Mezularitza (mezuak + eskaner eta posta zerbitzua)	km	4.211	0,86
Bidaia profesionalak	km	586.133	1.326.893

Hobetu beharreko gaiei lotutako adierazleak: hartutako neurrien (Jarduera Planean jasota daude) jarraipena egiteko adierazleak ezarri dira, neurri horien eraginkortasuna kontrolatu ahal izateko:

- aurreztutako energia (%)/pertsona
- Mezulariek egindako km kopurua/pertsona
- Isuritako CO₂ Tn/pertsona

Beste alde batetik, hauexek dira abiarazitako hobekuntza-ekintzen jarraipena egiteko adierazleak:

		2014	2015
Bulegoan zenbat kg paper gastatu diren	Kg/perts	18,90	12,43
Artxibatze-kutxa berriak, zenbat kg. gastatu diren		0,00	0,00
Baliza-zerbitzuen kop.		3,00	2,16
- Kideko zenbat CO2 Tn aurreztu diren		0,00061	0,03286
Mezulariek egindako km-ak, guztira		65,80	62,16
- Kideko zenbat CO2 Tn aurreztu diren		0,01344	0,01265
Bidaia profesionalen egindako km-ak, guztira		20.243,81	19.513,13
- Kideko zenbat CO2 Tn aurreztu diren		2,38938	1,93679

1.2.2 Ingurumenari lotutako gaiak identifikatzea

Urtero-urtero berrikusten dugu gure jardueran ingurumenari lotuta dauden gaiak identifikatzeko taula. Horren xedea da ikustea ea gure prozesuan egin ditzakegun aldaketek eraginik duten identifikatutako gai horietan.

Bada, 2015ean ez da ingurumenari lotutako gai berririk identifikatu, baina aintzat hartu da mezulariek egindako km kopurua, horren jarraipena eta kontrola egiteko.

1.2.3 Hobetzeko gaiak hautatzea

Hona hemen 2015erako hautatutako kontuak, 2014ko gaien kuantifikazioan oinarrituta:

- paperaren kontsumoa.
- CO2 isurpenak.

1.2.4 2015eko emaitzak: lortutako aurrerapenak.

Hauxe da Ingurumena Hobetzeko 2015eko Planaren emaitza, abenduaren 31n:

HOBETU BEHARREKOAK	EMAITZAK
<p>Paper kontsumoa murriztea.</p> <p>Helburua:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erabilitako karpeten gramajea gutxitzea. • Erosketa-eskarien barne-tramitazioa online. 	<p>Kostu handiaren ondorioz aurreikusitako neurrietako bat (karpeten gramajea gutxitzea) ezarri ez den arren, paper kontsumoa %9,52 murriztea lortu da.</p>
<p>CO2 isuriak murriztea.</p> <p>Helburua:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bideokonferentziak baliatzea langileen lan-bidaia gutxitzeko. • Eco-Taxi zerbitzuari atxikitzea. 	<p>50 bideokonferentzia egin dira eta, horrela, 2015ean egingo liratekeen lan-bidaien zati handi bat saihestu da.</p>
<p>Sentsibilizazioa.</p> <p>Helburua:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intranetean ingurumena zaintzeari, birziklatzeari, eta abarrei lotutako ohitura onen berri ematea. 	<p>“Hondakinen sailkapen egokia egiteko Hiztegia” barne hartu da Intranetean, helburu izanik hondakinak egoki bereiztearen eta dagokion edukiontzian botatzearen garrantziaz informatzea, sentsibilizatzea eta kontzientzia zein jarrerak eragitea.</p>

1.3. PREBENTZIO JARDUERA 2015: EMAITZAK

Lan-arriskuen prebentzioari dagokionez, SPRIk enpresaz kanpoko prebentzio zerbitzua hautatu du, eta IMQ Prevención sozietateak ematen du zerbitzu hori. Enpresaz kanpoko prebentzio zerbitzu horrek segurtasuna, industria-higienea, ergonomia, psikologia aplikatua eta osasunaren zaintza aurreikusten ditu.

2015. urtean, Prebentzio Sistemaren azterketa burutu da hartarako ezarritako betekizun-multzo baten bitartez. Horren ondorioz, aztertutako 13 betekizunetatik bakarrean baino ez da ez-betetze partzial bat izan, langileen prestakuntzari dagokionez. 2016ra atzeratu da horren betearazpena (apirilaren 8 eta 14an burutu da).

2. EGINDAKO AUDITORIEN EMAITZA

2.1. BARNE-IKUSKARITZAK

2.1.1 Kudeaketa sistemari egindako barne-ikuskaritzak

SPRI Talde osorako barne-ikuskaritzen plangintza egin da 2015ean. Ikuskaritzok, bestalde, SPRI Taldea osatzen duten sozietateetatik etorritako ikuskatzaileen talde batek egin ditu. Urteko azken hiruhilekoan burutu da.

SPRIIn ezarritako kudeaketa-sistemak bete egiten ditu UNE-EN 150 9001 Arau eta Protokoloeak, Ekoscan Ed.6k, Datuen Babeserako Lege Organikoak eta Gobernu Arduratsuari buruzko Gidak aurreikusitako baldintzak. Era berean, bat dator SPRIren kudeaketa sisteman, barne-araudian eta programen araudian deskribatutako jarraibide eta baldintzekin.

Honakoak dira egindako barne-ikuskaritzen emaitzak:

- Ikuskaritzen %90 aurreikusitako denbora-tartean burutu dira. Prozesu bi baino ez dira atzeratu ikuskari eta ikuskapen-hartzaileen arteko agenda-arazoen ondorioz.
- Ikuskatutako prozesuetan 5 indar-gune nabarmendu dira.
- Ezadostasun arin bat antzeman da, kaltetutako prozesuan aurrez ezarritako helburuen betearazpena kolokan jartzen ez duena.
- Hobetzeko 8 proposamen eta 7 ohar burutu dira.

Txosten hau egin den datan, oharren ondoriozko ekintza bi baino ez dira burutu, ezarpen-prozesuaren baitan.

2.1.2 SPRIko Administrazio Kontseiluen eta Batzar Orokorraren eginkizunak egikaritzea

2015eko urriaren 29an egina. Helburua da egiaztatzea Administrazio Kontseiluaren zein Batzar Orokorraren idazkaritzek, beren eginkizunak egikaritzean, arauak aplikatzen dituztela eta organo horiei dagozkien lanak egiten dituztela, hala nola: aktak jasotzea, sinatzea eta gordetzea; dokumentazioa; liburu ofizialak eramatea; eta abar. Egiaztatuko da, gainera, eginkizunak egikaritzen dituztela 10. INaren arabera -"Administrazio Kontseiluaren Idazkaritzaren eginkizunen egikaritzea kontrolatzea"-, horretarako egindako galdera-sortaren (FM.009) bidez.

Berrikusketa egiteko, aipatutako sozietateen Administrazio Kontseilu eta Batzar Nagusien akta liburuak ikuskatu dira, eta bileretarako prestatutako gidoiak ere bai.

Aipatutako instrukzioan ez da antzeman ezarritako baldintzen urraketarik.

2.2. KANPO-IKUSKARITZAK

2.2.1 ISO 9001 IKUSKARITZA

AENOR erakundeak 2015eko ekainaren 18an egindako ISO 9001:2008 Kanpo-ikuskaritzan, ez da inolako ezadostasunik antzeman. Aitzitik, 3 ohar egin dira eta hobetzeko aukera bat antzeman. Txosten hau egin den datan, horietako bakarra dago ezarpen-prozesuan murgilduta.

Gainera, honako indar-guneak nabarmendu dira:

- Zuzendaritzak aurkeztutako sistemaren berrikusketa-txosten osoa, sistema ziurtatu guztiak barne hartzen dituena;
- Arriskuen mapa osatzea eta haren jarraipena egitea, kontrol-helburua lortzen ez denerako ekintza-planak barne hartuta;
- Webgunean gardentasunaren ataria diseinatzea eta informazio barne hartzea 2014ko azaroan, hura argitaratzea 2015eko otsailean, eta ikuskatzea 2015eko martxoan; baita kudeaketa-sistemarekin integratutako 2 eskuliburu sortzea ere.

2.2.2 EKOSCAN PLUS IKUSKARITZA

2015eko ekainaren 30ean ziurtagiriaren jarraipenerako ikuskaritza egin zen, eta ez zen inolako ezadostasunik antzeman; hortaz, arrakastaz gainditu da.

Indar-gune gisa adierazi da SPRIren kudeaketa sistemaren baitan Ekoscan sistema barne-hartzea, sistemaren berrikusketa 2015ean lehendabizikoz elkarlanean eginda.

2.2.3 Zerbitzuen Karta egiaztatzea: Bezeroen Arreta

2015eko uztailaren 14an Bezeroentzako Arreta Zerbitzuaren zerbitzuen kartaren Ziurtagiria berriztatzeke ikuskaritza burutu zen, UNE 93200:2008 arauaren betekizunen arabera. Horretan, ezadostasun bat antzeman da, eta hobetzeko proposamen eta ohar bana egin dira, txosten hau egin den datan ezarrita daudenak.

2.2.4. DATUEN BABESERAKO LEGE ORGANIKOA (DBLO) APLIKATZEA

Ikuskaritza 2015eko apirilean egin da, 1720/2007 Errege Dekretuan, Datu Pertsonalak Babesteko Legearen garapenerako neurriei buruzkoan, xedatutakoaren arabera ezarritako segurtasun neurrien betearazpena aztertuta.

SPRIren eta SPRI Taldeko sozietateen jarduera informatikoki eusten duten informazio-sistemak ikuskatu dira, SPRIK sozietate horiei informazioaren ahokaleku-zerbitzua, aplikazioak, webguneak, barne-komunikaziorako sistemak eta Interneterako irteera eskaintzen baitizkie, baita barne-erabiltzaileen administrazioa eta posta elektronikoa ere. Ez da alderdi adierazgarririk antzeman.

Aplikazioen garapenean DBLO betetzeko ezarritako neurriei dagokienez, oro har, aplikazioen garapenerako sistemak bermatzen du laguntzen argitalpenak barne hartuko dituela DBLOaren beharrezko klausulak. Hobetu beharreko puntua da laguntza-aplikazioetarako sarbide-baimenen kudeaketa. Baimenik gabeko sarbideen arriskua minimoa bada ere (laguntzaren tramitazioaren indarraldia bukatutakoan, sarbideak blokeatzen direlako), komeni da egun diren kasuak aztertzea, kontrolik gabeko sarbideen arriskuak murrizteko.

3 PROZESUAK GAUZATZEA.

Hilero-hilero egiten da Kudeaketa Planaren adierazleen jarraipena, eta hiru hilean behin, berriz, aldi horretan zabalik dauden ekintza zuzentzaileena, prebentziozko ekintzena edota hobekuntza-ekintzena; ekintza horiek gauzatzeko ardura zuzena dutenei dagokie jarraipen horiek egitea.

3.1. GORABEHERAK / ADOSTASUN EZAK

2015eko abenduaren 31n, 3 ezadostasun ireki dira; horietatik 2 egindako ikuskaritza-prozesuetatik eratorriak dira eta 1 erakundearen baitan antzeman da. Horretaz gain, 6 intzidentzia ere antzeman dira (barne- zein kanpo-ikuskaritzatik eratorritako oharrak). Txosten hau egin den datan, 2 ohar baino ez dira geratzen gauzatze-prozesuan.

	2014		2014	
	Pilat.	%	Pilat.	%
Adostasun ezak (barne- eta kanpo-auditorietatik eratorritakoak)	2	% 22,2	1	% 33,3
Adostasun ezak (prozesuen funtzionamendutik eratorritakoak)	1	% 11,1	2	% 66,7
Gorabeherak (prozesuetatik eratorritakoak)	0	% 0,0	0	% 0,0
Gorabeherak (barne- eta kanpo-auditorietatik eratorritakoak)	6	% 66,7	0	% 0,0
GUZTIRA	9	% 100,0	3	% 100,0

ADOSTASUN EZAK ETA GORABEHERAK PROZESUA	2015/12/31N		2014	
	ZK.	%	ZK.	%
Bezeroen Arreta	2	22%	2	% 67
Erosketak	1	11%	0	% 0
Programa eta Zerbitzuen Diseinua	0	0%	0	% 0
Programa eta Zerbitzuen Kudeaketa	1	11%	1	% 33
Administrazioa	0	0%	0	% 0
Etengabeko Kudeaketa eta Hobekuntza	1	11%	0	% 0
Erakundearen Komunikazioa eta Harremanak	0	0%	0	% 0
Giza Baliabideak	2	0%	0	% 0
Zerbitzu Orokorrak	1	11%	0	% 0
Azpiegitura Informatikoa	1	11%	0	% 0
Idazkaritza Orokorra eta Zerbitzu Juridikoa	0	0%	0	% 0
GUZTIRA	9	100%	3	% 100

3.2 HOBEKUNTZEI BURUZKO IRADOKIZUNAK

Aintzat hartu dira hobekuntzarako aukerak, hala egindako barne- zein kanpo-ikuskaritzetan antzemandakoak nola prozesuetan berez sortutakoak. Abenduaren 31n, 13 iradokizun erregistratu dira (3 etengabeko hobekuntzatik zuzenean jasotakoak eta 10 egin diren barne- zein kanpo-ikuskaritza prozesuetatik eratorritakoak. Ezarrita daude dagoeneko:

	2015		2014	
	Pilat.	%	Pilat.	%
Hobekuntzarako proposamenak, eta ikuskaritza-txostenetan adierazitakoak (PM)	10	% 77	5	% 63
Beste bide batzuetatik jasotakoak: arloko/ataleko bilerak, elkarrizketak... (NC/I)	3	% 23	2	% 25
GUZTIRA	13	% 100	8	% 100

3.3. HOBEKUNTZA PROIEKTUAK 2015

3.3.1 Barne Kontrol eta Arriskuei buruzko Eskuliburua ezartzea

SPRIren barne-kontrolerako eredua "Sektore Publikoko Erakunde, Sozietate eta Fundazioetan Kontrol-funtzioa Ezartzeko eta Garatzeko Eskuliburua"n oinarrituta diseinatu da. Eusko Jaurilaritzarena da aipatutako eskuliburua eta honako alderdiak jasotzen ditu:

- Arriskuen Mapa; aipatutako Eskuliburuan azaltzen diren 5 kategorien arabera egituratuta dago eta, horri esker, arriskuak balizko ikuspuntu guztietatik aurreikusten dira (estrategikoa, operatiboa, ...):
 - *Gobernua*. Zenbait kontzeptu barne biltzen dira hemen: gardentasuna; erakunde barruko erantzukizunak; eta erakundea zuzendu, administratu eta kontrolatzeko moduari eragiten dioten egitura, politika, prozedura, organo eta erakundeei buruzko arriskuak.
 - *Estrategikoak eta plangintza arlokoak*. Erakundeak, bere xedeak lortzeko, hartutako erabaki estrategikoak.
 - *Eragiketak eta azpiegiturak*. Prozesu ezegoki edo akastunek eragindako galeren arriskuak; oro har, dauden aktiboen funtzionamendu, babes edo erabileraren ondoriozkoak.
 - *Betearazpena*, legeak betetzen direla bermatu beharra dago. Aplikatu daitezkeen erregulazio eta estandarrak, hala barnekoak nola kanpokoak.
 - *"Reporting" edo erabakiak hartzeko informazioari lotutako arriskuak*. Interesa izan dezaketen erakundeei, edo sozietatean bertan, erakundeak informazio finantzarioa eta ez-finantzarioa eransteari, konpilatzeari, aurkezteari eta banatzeari lotutako arriskuak dira.

- Arrisku eta Prozesu Matrizea, arriskuak eta prozesuak elkartzen diren puntua. Prozesu bakoitzerako fitxa bana definitu da, non esplizitu ageri diren prozesu bakoitzari lotutako arriskuak eta horiek kudeatzeko modua.
- Arriskuen fitxak: arrisku bakoitzerako fitxa bana sortu da, honakoak zehaztuta:
 - Fitxaren azken berrikuste-data, eta berrikuste horren arduraduna.
 - Arriskuaren izena eta definizio xehatua.
 - Arrisku-adierazleak.
 - Arriskuak izan ditzakeen eraginak.
 - Arriskuaren kudeaketa (Arrisku Kontrolen Matrizea).
 - Prozesu kaltetuak.
 - Arriskuen eraginpean egotea (Garrantzia/Aukera/Kontrol-gradua).
- Kontrol-xedeak. Ekintza eta jarraipen plana.

2016/05/16ko Zuzendaritza Batzordean, eredia berrikusi da eta **IN.01 “Arriskuen Kudeaketa: arriskuen eraginpean egotearen balorazioa”** instrukzioa onartu, arriskuen eraginpean egotea baloratzeko sistematika ezartzen duena. Balorazio hau aurrez definitutako ekintza-planaren baitan burutu beharreko ekintzen lehentasuna ezartzeko erabiltzen da, baita plan hori ebaluatzeko ere.

Arriskuak kudeatzeko eredia erakundeko kide guztien eskura dago Intranetean.

Haren ezarpenaren koordinazioa SPRI Taldeko lantaldeen bitartez burutu da, hau da, SPRI, SPRILUR, ARRISKU-KAPITALA, PCT ARABA, PCT BIZKAIA eta PCT GIPUZKOA erakundeetako ordezkarien bitartez.

Hiru hilean behin egoeraren deskargua egiten da Eusko Jaurlaritzaren Ekonomia eta Ogasun Sailaren Kontrol Ekonomikoko Bulegoan.

2015/12/31n, ezartze-maila % 93koa da.

3.3.2 Gobernu Arduratsuari buruzko Gida ezartzea

Proiektu hau SPRI Taldeko lantalde baten bidez garatu da, non, aurretik adierazi legez, honako erakundeetako ordezkariak batu diren: SPRI, Arrisku-kapitala, Sprilur Taldea, PCT Bizkaia, PCT Araba eta PCT Gipuzkoa. 2015/12/31n, ezartze-maila % 88koa da. 2015ean zehar Berdintasuna eta Gardentasuna landu dira:

- **BERDINTASUNA**

Alor honetako ekintzak garatzeko, SPRIko Enpresa Batzordeko ordezkari bi gehitu zaizkio Gida ezartzeko lanak koordinatzen dituen lantaldeari.

Urtero Berdintasun Planaren jardueraren deskargua egiten zaio EMAKUNDEri, Eusko Jaurlaritzaren Emakume eta Gizonen Berdintasunerako VI. Planean barne hartzeko.



Hona hemen 2015ean zehar aurrera eramandako ekintzak:

 SPRI TALDEAREN 2014-2016rako BERDINTASUN PLANA - PLAN DE IGUALDAD GRUPO SPRI 2014-2016 2015KO EKINTZEN BETEPENA - CUMPLIMIENTO ACCIONES 2015			
EKINTZA / ACTUACIÓN	Gobernantzaren – Ekintza ardatzen arteko harremana Relación Gobernanza –Ejes Actuación	BURUTZEA REALIZACIÓN	OHARRAK OBSERVACIONES
EGLSko SLTn parte hartzea. Participación en el GTD del DDEC.	G3.3	EGINA REALIZADO	
Berdintasun arloko prestakuntza-premien diagnostiko bat egitea. Realización de un diagnóstico de necesidades de formación en materia de igualdad.	G5.1	ATZERATUA POSPUESTO	2016ean egingo da A realizar en 2016
Berdintasun planari buruzko sentsibilizazio eta aurkezpen jardunaldi bat antolatzea. Organizar una jornada de sensibilización y presentación del plan de igualdad.	G5.1 - G5.2 - G9.3	EGINA REALIZADO	
Hizkera barneratzailea erabiltzea gizartearekin komunikatzeko prozesu guztietan. Utilizar el lenguaje inclusivo en todo el proceso de comunicación de la sociedad.	G7.1	EGINA REALIZADO	
Web guneen edukia komunikatzeko modu barneratzaileei egokitzea. Adecuar el contenido de las Webs a formas de comunicación inclusivas.	G7.2	EGINA REALIZADO	
Komunikazio instituzional barneratzailea lortzea, irudiei arreta berezia eskainiz. Lograr una comunicación institucional inclusiva, prestando especial atención a las imágenes.	G7.2	EGINA REALIZADO	
Arauak egiteko prozesua aztertu eta hobetzea eta berdintasun neurriak sartzeko oztipoak identifikatzea. Analizar y mejorar el proceso de elaboración de las normas identificando obstáculos para la inclusión de medidas de igualdad.	G8.3	ATZERATUA POSPUESTO	2016ean egingo da A realizar en 2016
Martxoaren 8ko kanpainaren hedapenean laguntzea (Emakunde). Colaborar en la difusión de campaña del 8 de marzo (Emakunde).	Eje I- Prog.1 OO 1.1.1	EGINA REALIZADO	
Gizonduz ikastaroen berri ematea. Difusión de los cursos Gizonduz.	Eje I- Prog.1 OO 1.1.5	EGINA REALIZADO	
Plantillak bizitza pertsonala, familiara eta lanekoa erantzukidetasunez kontziliatzeko izan ditzakeen premia desberdinak identifikatzea eta kontziliazio neurriak premia horien arabera egokitzea. Identificar las diferentes necesidades que puede tener la plantilla en relación a la conciliación corresponsable de la vida personal, familiar y laboral para ajustar las medidas de conciliación a las necesidades existentes.	Eje II- Prog.6 OO 6.1.2	EGINA REALIZADO	
Telematikoki tramitatu daitezkeen laguntza/zerbitzu kopurua emendatzea. Incrementar el número de ayudas/servicios que puedan tramitarse telemáticamente.	Eje II- Prog.6 OO 6.2.2	EGINA REALIZADO	
Sexu jazarpenari aurre egiteko prebentzio eta arreta protokolo bat egin eta ezartzea. Elaborar e implantar un protocolo de prevención y atención ante el acoso sexual.	Eje III - Prog.8- OO 8.2.3	EGINA REALIZADO	
Kanpainetan emakume eta gizonen irudiak genero estereotipoetatik urrun daudela bermatzea. Cuidar en las campañas, la presentación de imágenes de mujeres y hombres alejados de los estereotipos de género.	Eje III- Prog.7 OO 7.1.1	EGINA REALIZADO	
Azaroaren 25eko ekintzen berri ematea. Difusión de las actividades del 25 de noviembre.	Eje III- Prog.7 OO 7.1.3	EGINA REALIZADO	
SPRIren webgunean emakumei buruzko albisteak sartzea. Esaterako, Up! Euskadi bloga edo Start-Ups Euskadi. Incluir en la web de SPRI noticias en relación con las mujeres. Por ejemplo, en el blog sobre emprendimiento (Up! Euskadi) o Start-Ups Euskadi.	Eje I- Prog.3 OE 3.1	EGINA REALIZADO	2015ean, 70 hedapen egin dira albiste desberdinekin, hauetako 11 Euskadinnova, Up! Ekintzailetza Euskadi bloga etabarren bidez. En 2015 se han realizado 70 difusiones con distintas noticias, de las que 11 se han realizado a través de Euskadinnova, blog Up! Euskadi emprendimiento, etc.
Berdintasuna sustatzeko albiste/ekitaldi/informazioaren berri ematen laguntzea. Colaborar en la difusión de noticias/eventos/información relevante relativa a promover la igualdad.	Eje I- Prog.1 OE 1.1	EGINA REALIZADO	2015ean, 55 jardunaldi, ikastaro, konferentzia eta abarren berri eman da. En 2015 se han difundido 55 jornadas, conferencias, cursos, etc.

- **GARDENTASUNA**

SPRIren Gardentasunaren Ataria martxan jarri zen 2015eko otsailaren 4an; orduetik 3 berrikusketa egin zaizkio edukiari, eskaintako informazioa osotu eta hobetzeko helburuz.

Q-epa Gardentasun Lantaldeak (Kudeaketa Aurreratuaren aldeko Erakunde Publikoen Taldeak) SPRIren koordinaziopean sortutako check-list zerrenda hartu da erreferentzia gisa, eta haren betetze-maila honakoa izan da:

TOTAL items	N/A	SI		NO		Parcial	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
113	68						
APLICA	45						
16/02/2015		27	60,00%	14	31,11%	4	8,89%
12/03/2015		29	64,44%	8	17,78%	8	17,78%
28/07/2015		31	68,89%	8	17,78%	6	13,33%
21/01/2016		36	80,00%	5	11,11%	4	8,89%

Gardentasunaren Atariaren bitartez, 27 informazio-eskari jaso dira. Horietatik 4 besterik ez dira sarbide publikoko informazioari buruzkoak izan (%15); gainerakoak enpresa-proiektuetarako laguntzei buruzko informazio-eskariak izan dira, Bezeroentzako Arreta Zerbitzuari igorri zaizkiolarik. Eskabide guztiei eman zaie erantzuna, hala eskatutako informazioa emateko, nola egindako eskaria eskualdatuko dela jakinarazteko. Batz besteko erantzun-epa 0,26 egunekoa izan da (legezko epa 30 egunekoa da).

Hiru hilean behin egoeraren deskargua egiten da Eusko Jaurlaritzaren Ekonomia eta Ogasun Sailaren Kontrol Ekonomikoko Bulegoan.

3.3.3 Programen/zerbitzuen kudeaketan ezadostasunak/gorabeherak antzemateko eta kudeatzeko sistema abiaraztea

2014. urte bukaeran martxan jarri zen lantaldea finkatu egin da laguntza-programen kudeaketan intzidentziak antzeman eta kudeatzeko sistema gisa. Beste era batera esanda: laguntza-programetan ematen ari diren gorabehera/arazoak identifikatuta, horiek aztertu egiten dira eta ekidin edota, posible den neurrian, txikiagotzeko bideak bilatzen dira.

Aztertu beharreko lehendabiziko alderdia programa bakoitzak eskatzen duen dokumentazio administratiboa izan da. Helburu berarekin sortutako dokumentu mota ezberdinak daudela antzeman da. 4 multzo sortu dira, xede zehatzaren arabera sailkatuta: langile-taldea, jarduera, egoitza sozial eta fiskala, proiektuaren kostuak egiaztatzea.

Azterketa horren ondorioz, hobetzeko zenbait proposamen sortu dira eta Zuzendaritza Batzordeari jakinarazi zaizkio, hala badagokio, horiek onartu eta ezar ditzan.

Talde horrek martxan jarraitu du 2015. urtean eta luzaroan irauteko asmoz jarraitzen du.

3.3.4 SPRI Taldean egindako barne-auditorien prozesua hobetzea

2015. urtean barne-ikuskaritzak egiten jarraitu da SPRI Taldean, ikuskatzaile-taldeak tartekatuta.

Era berean, urtero “birziklatze” jardunaldi bat ere antolatu da, helburu izanik kontzeptuak homogeneizatzea, elkarrekiko ezagutza hobetzea, ezagutza partekatzea, etab. Jardunaldi hori irailaren 24an egin zen, balorazio orokorra 10etik 7,7koa izanik (aurreko urtekoaren zertxobait azpitik).

Ikuskaritza-taldeak egindako prozesuaren gainean daukan pertzepzioa ezagutzeko, inkesta anonimoa egin da lehendabizikoz martxoaren 16 eta 23a bitartean, eta jasotako informazioa txosten honen 3.4 atalean aurkeztu da.

3.3.5 Barne-prestakuntzako prozesua hobetzea

2015eko maiatzean lantalde bat sortu zen, barne-prestakuntzako prozesua hobetzeko helburuz eta garapen profesionalerako barne-prestakuntza baliagarria edukitzeko asmoz, SPRIren zerbitzuak hobetze aldera.

Talde hori SPRI Taldearen alor eta sozietate ezberdinetako pertsonak osatzen dute (SPRI, ARRISKU-KAPITALA, SPRILUR).

Gainera, Q-epea (kudeaketako Bikaintasunaren bilaketan konpromisoa duten Euskadiko zenbait erakunde publikok osatutako taldea) sarearen kide diren erakundeen artean benchmarking-a egin da, SPRIren antzekoak diren erakundeetan artearen egoera ezagutze aldera.

2015. urtean zehar egindako lanaren lehen emaitzetako batzuk izan dira prestakuntza-prozedura berri baten proposamena eta 2016ko prestakuntza-beharrak diagnostikatzeko inkesta-pilotu baten sustapena.

3.3.6 Kudeaketa sistema ISO 9001:2015 arau berrira egokitzea

Urte honetan zehar hurbilketa egin da, arauaren inguruan aurretik zeuden zirriborro ezberdinak erabiliz, SPRIren kudeaketa sisteman dauden gap-ak identifikatze aldera. Gainera, AENOREko arduradunekin bilera egin da (uztailak 10), arauaren alderdi berrien eta araua SPRIIn ezartzearen inguruko zalantzak argitzeko.

Barne-ikuskatzaileen taldearen urteko "birziklatze" jardunaldiaren baitan, aldaketa nagusiak aurkeztu dira, arriskuen kudeaketaren garrantzia azpimarratuz, arau berrian zehar-elementua izateagatik.

Kudeaketa-sistemaren egokitzapena 2016. urtean zehar egingo da, 2017an ziurtatzeari ekiteko, orduan berriztatuko baita SPRIren ziurtagiria.

3.4. BARNE-IKUSKARITZA PROZESUEN EBALUAZIOA

2013. urteaz geroztik egiten dira barne-ikuskaritzak SPRI Taldean, eta 2015. urtean egin zen barne-ikuskatzaile taldearen asebetetzea neurtzeko lehendabiziko prozesua. Neurketa hori inkesta anonimo txiki baten bidez egin da, martxoaren 16 eta 23a bitartean. Izan zitezkeen 17 erantzunetatik 14 jaso dira (%82,35) eta horietatik %71,43k egin izan dituzte ikuskaritza-prozesuak eurenak ez diren sozietateetan.

SPRI TALDEAREN BARNE-IKUSKARITZA PROZESUEN BATAZ BESTEKO BALORAZIOA 2015

(1 eta 5 puntu arteko balorazioa)

Puntua zure asetze gradua barneko ikuskaritzaren antolaketari buruz: Puntuá tu grado de satisfacción respecto a la organización de las auditorías internas:	Daten plangintza Planificación de fechas	4,14
	Aurreikusitako denbora Tiempo previsto	4,14
	Ikuskaritzaren erraztasunak Facilidades para auditar	4,43
SPRI Taldeko barne-ikuskaritzen sistemari buruz duzun asebetetze maila puntuatu: Puntuá tu grado de satisfacción respecto al sistema de auditorías internas del Grupo SPRI:		4,14

4 BEZEROAK, HORNITZAILEAK ETA BESTE PARTE INTERESATU BATZUK

4.1 BEZEROEN ASEBETETZEA NEURTZEA

4.1.1 Programak eta zerbitzuak.

Xede hori erdiesteko, *online* inkesta egin diegu 2015ean kudeatutako programa eta zerbitzuetan parte hartu zutenei, beraien proiektuak onetsiak ala ezetsiak izan ziren kontuan hartu gabe. Landa-lana 2016ko otsaila eta martxoan burutu da, hiru oroitze-ekintza egin ondoren.

3.188 enpresatako 836 inkesta jaso ditugu (%26ak erantzun du), eta kontuan harturik laginen errorea $\pm 2,91$ koa izan daitekeela, konfiantza maila %95ekoa izan da. Hala ere, programa bakoitzak daukan bezero kopurua oso desberdina denez, kontuan hartu behar da kasu batzuetan errore marjina handiagoa dela, eta beraz jasotako emaitzak zuhurtasunez interpretatu behar dira. Oro har, eskaera kopuru txikiena duten programez ari gara. Galdeketen % 5,3 euskaraz egin da

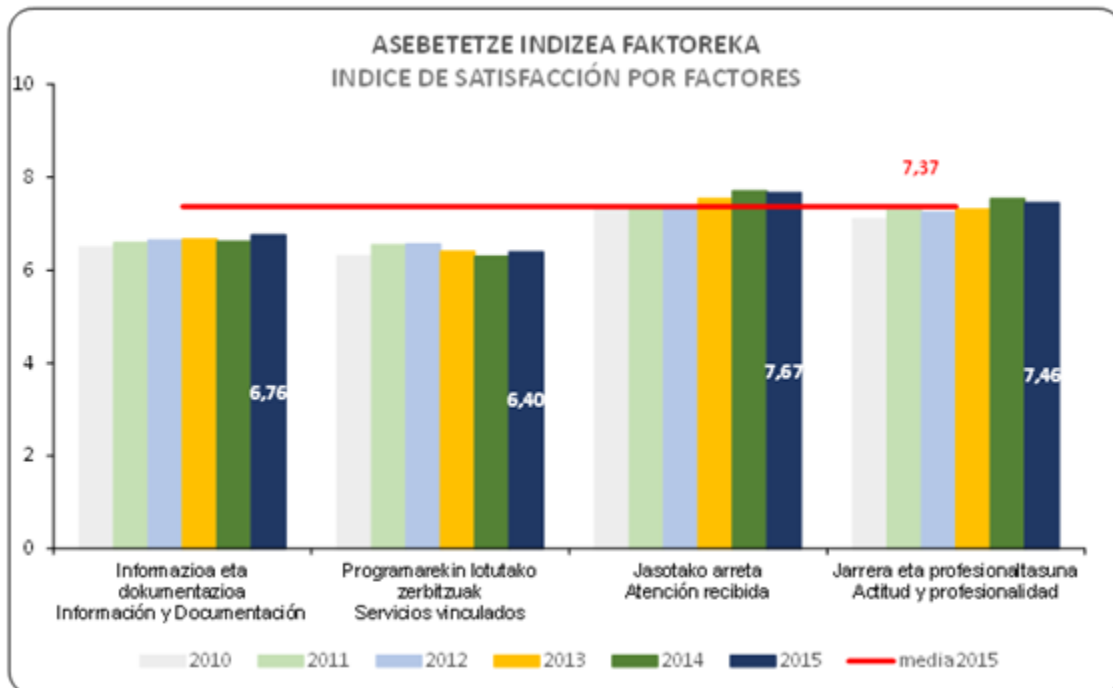
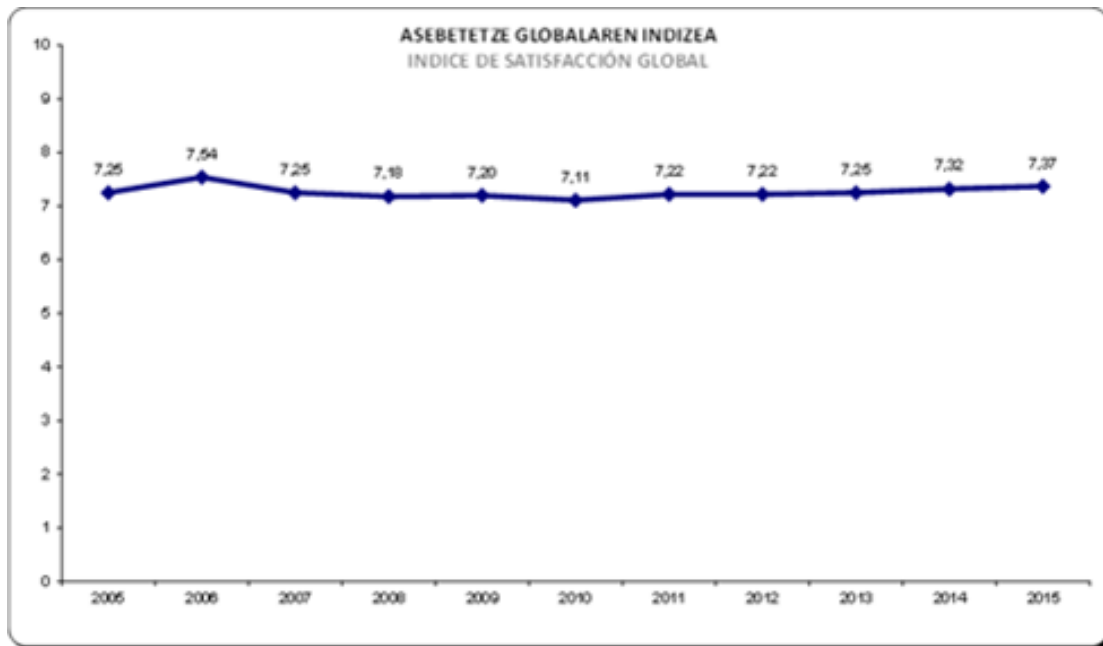
Hauek dira 2015eko emaitza garrantzitsuenak:

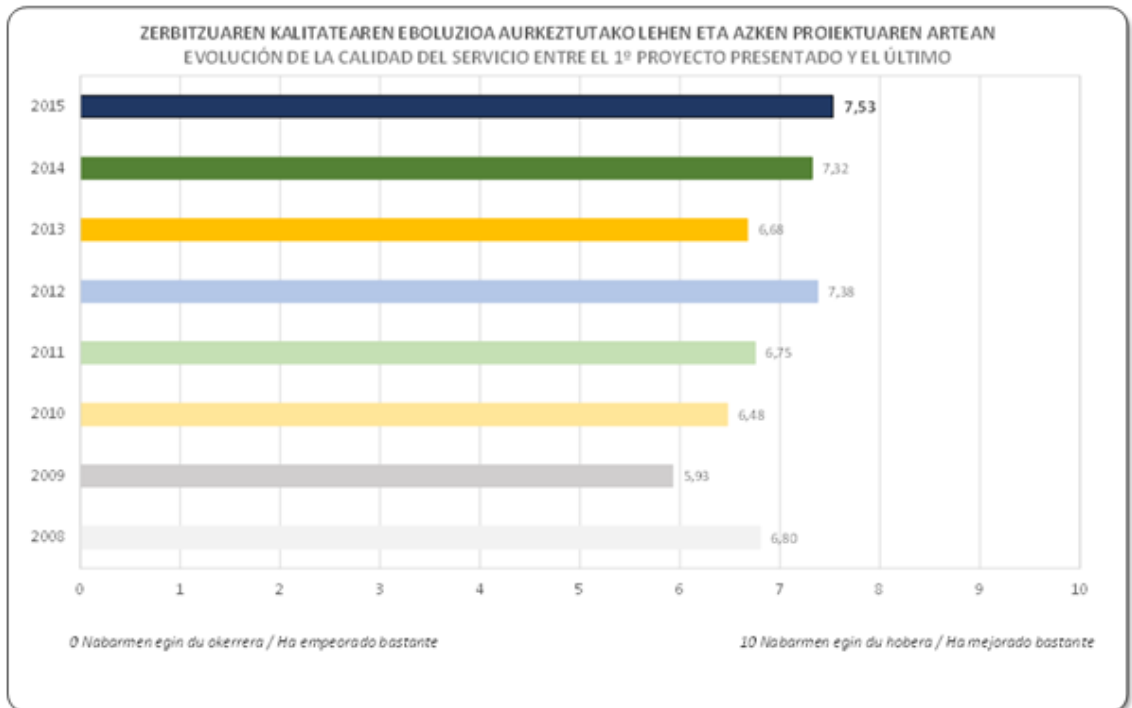
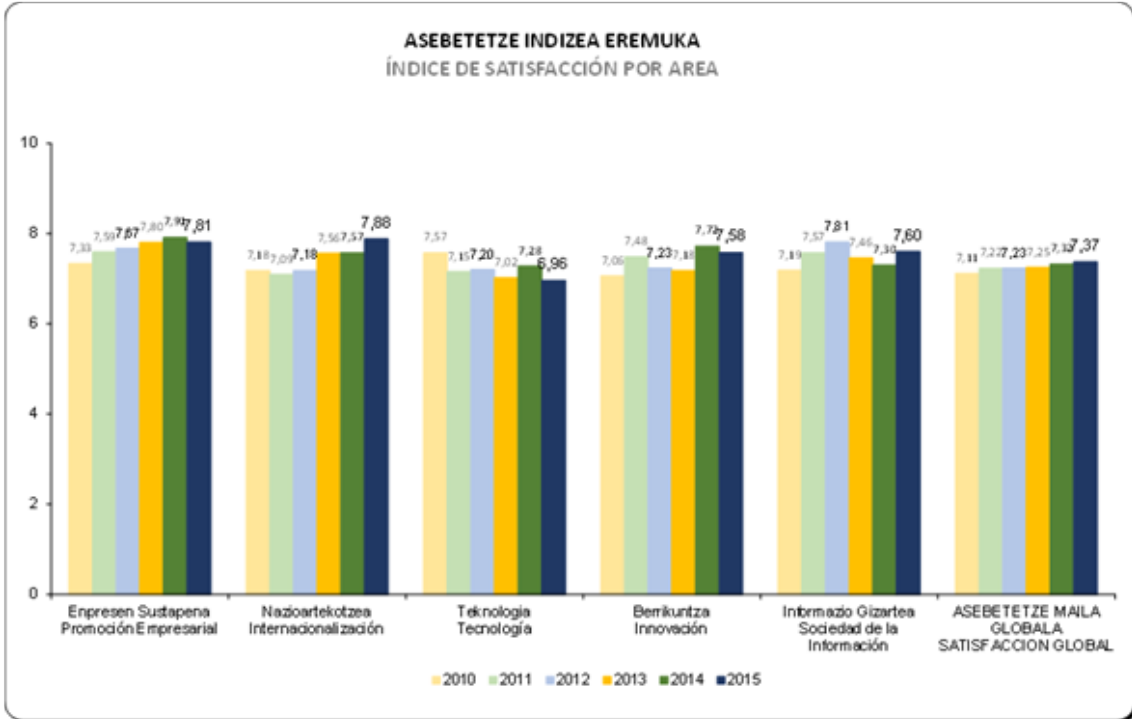
- Batez besteko balorazioa 7,37koa da, aurreko urteko 7,32 baino altuagoa.
- Asebetetze maila globala altuagoa da Nazioartekotzea saileko zerbitzuetan parte hartu duten enpresen artean.
- “*Informazioa eta dokumentazioa*” eta “*jasotako arreta*” izan dira ongien baloratutako faktoreak. “*Lankidetzarako jarrera*” eta “*Jasotako arreta*” itemak hobeto balioetsitakoak dira.
- Hala ere, “*prozesuaren iraupen garaia*” itema gaizkiago balioetsitakoa da (5,07).
- Inkestatutako enpresen artean, aurreko deialdietan parte hartu dutenetatik %58k uste dute SPRIk eskainitako zerbitzua hobetu egin dela; %36aren iritziz berdina izan da.
- %58k uste dute SPRIk antzeko jarduera duten beste enpresa edo erakunde batzuk baino zerbitzu hobea eskaintzen duela. Datu hori 2014koa baino apalagoa da (%57).
- Enpresa gehienek baloratu dute programak...
 - ...aukera berriak ireki dituela enpresan (7,18).
 - ...lehiakorrago egin duela enpresa (6,97).
 - ...enpresari kudeaketa eraginkorragoa izaten lagundu diola (6,27).
- Eta 8,45ekin baloratu dute SPRIren programak beharrezkoak direla eta enpresen garapenean lagungarri direla.

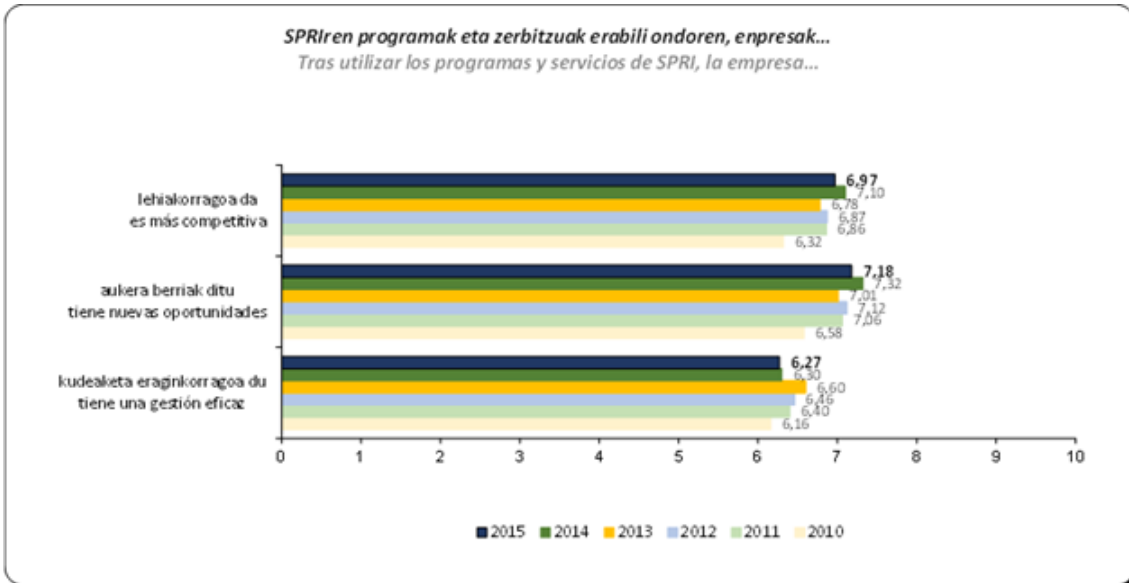
Azkenik, % 13,2k iruzkinak, iradokizunak eta abarrak igorri dizkigu. Eta inkesten %5,3 euskaraz bete dira.

Neurketa horren emaitzak 2016/05/16ko Zuzendaritza Batzordean aurkeztu dira.

Jarraian, bezeroen asebetetzeari buruzko datu nagusiak, 2008tik:





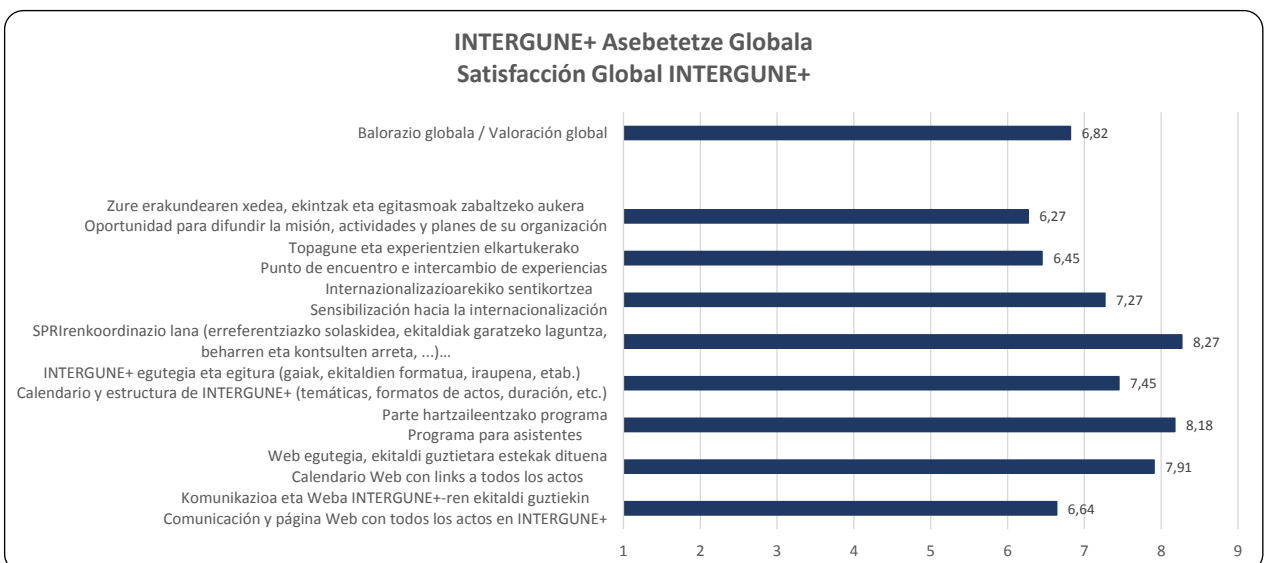


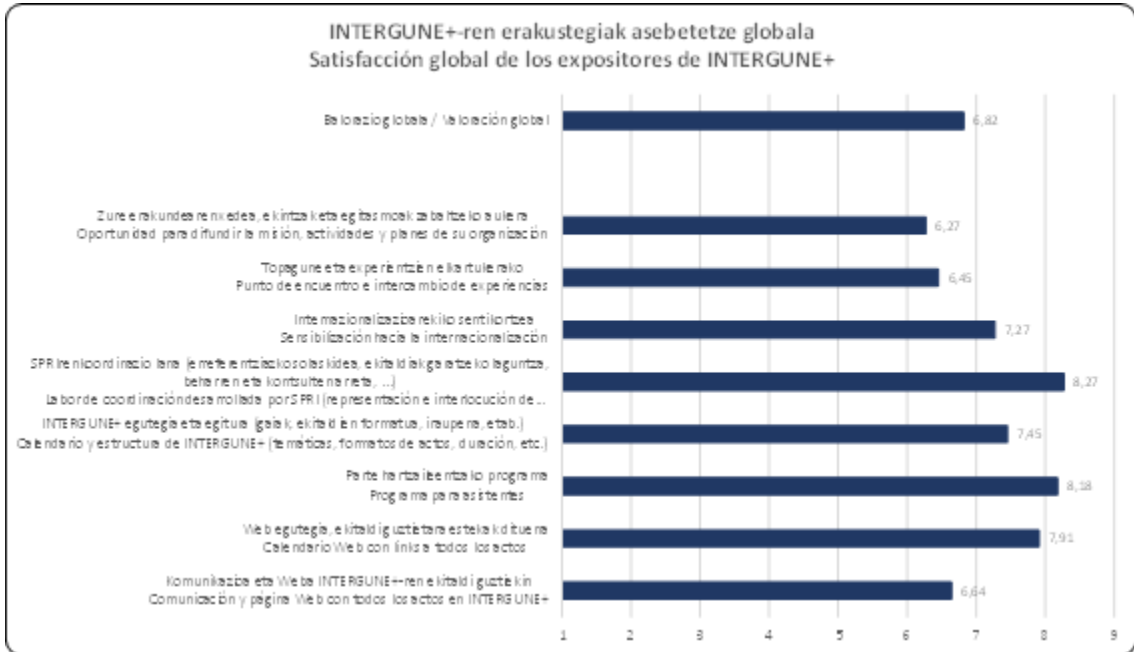
4.1.2 SENSIBILIZAZIO ETA PRESTAKUNTZA ekintzak.

Txosten hau egiteko datan, honako sensibilizazio eta prestakuntza ekintza hauek egin eta ebaluatu dira:

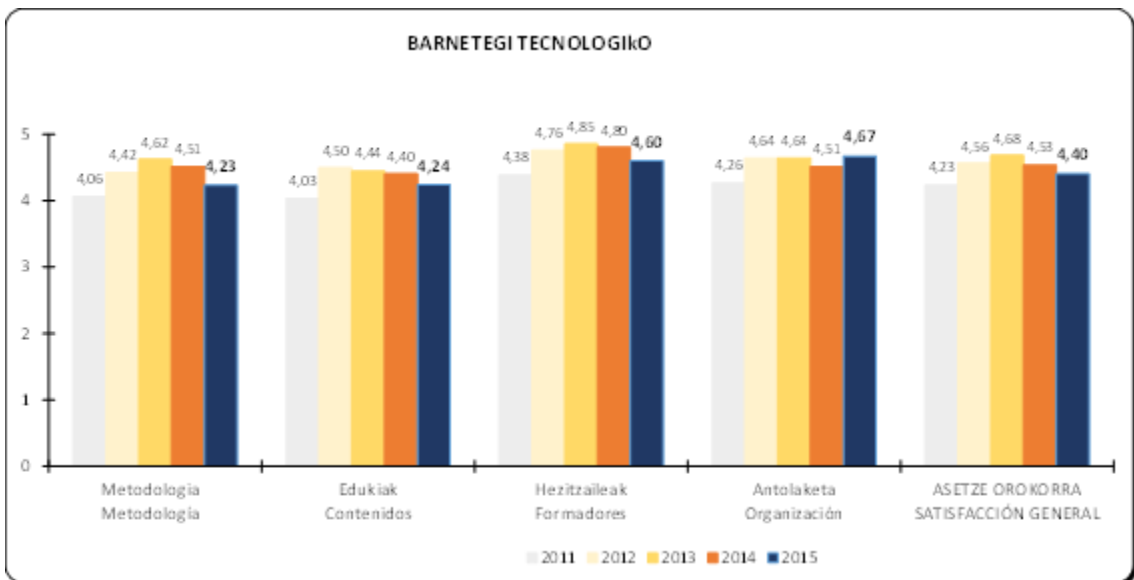
- ✓ NAZIOARTEKOTZE ZERBITZUAK: INTERGUNE +

INTERGUNEren 2015eko edizioan, lehendabizikoz neurtu da enpresa erakusketarien asebetetze-maila:

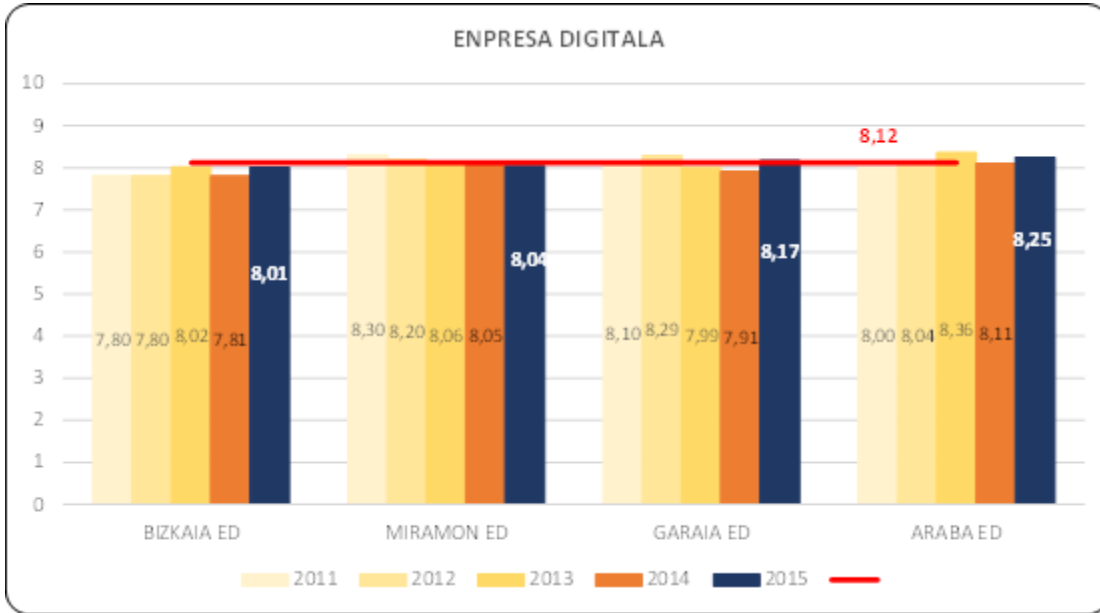




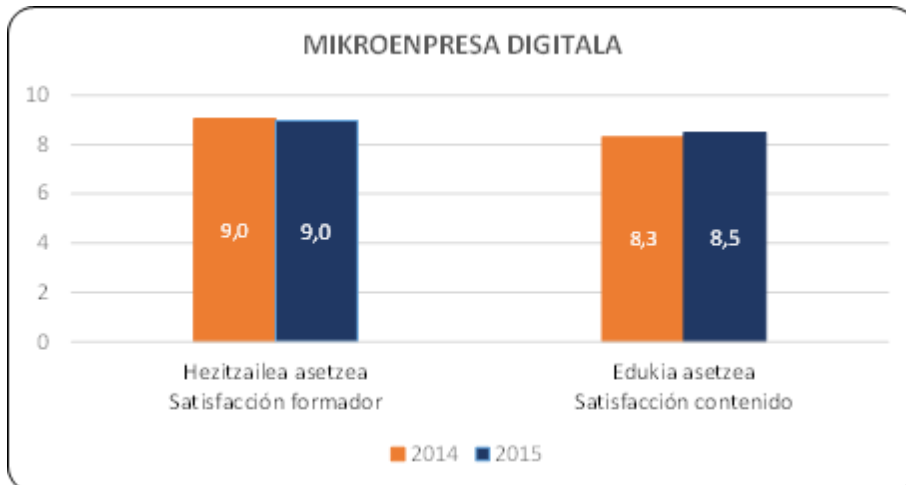
✓ BARNETEGI TEKNOLOGIKOA



✓ ENPRESA DIGITALA

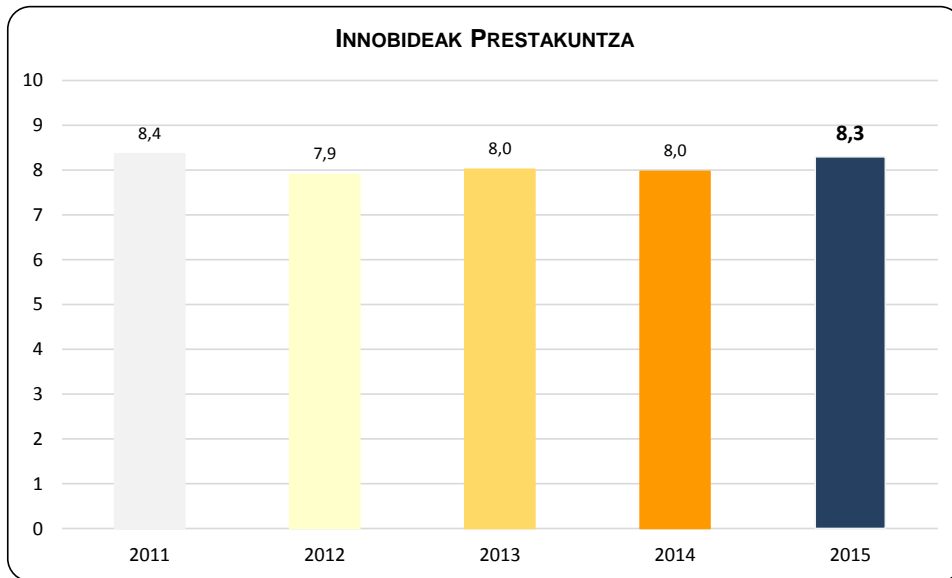


✓ MIKROENPRESA DIGITALA

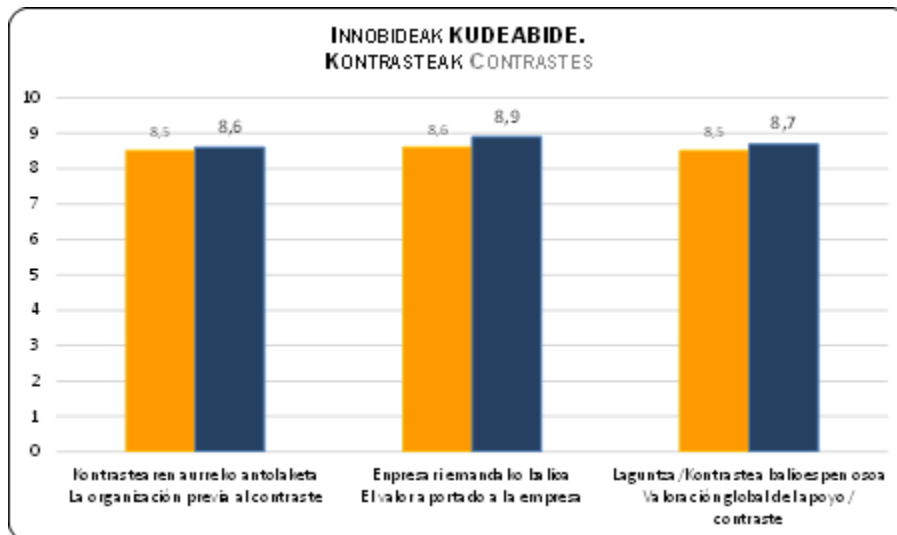


✓ INNOBIDEAK PRESTAKUNTZA

2015ean, 50 saio burutu dira eta 686 parte-hartzaile izan dira (%40,23 emakumeak eta %59,77 gizonak). Honakoa izan da batz besteko balorazioa:



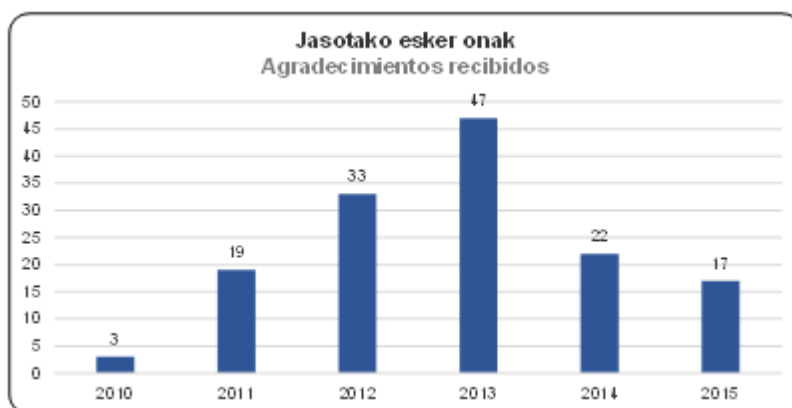
✓ Innobideak-KUDEABIDE. KONTRASTEAK



4.1.3 Jasotako web-inkesten emaitzak

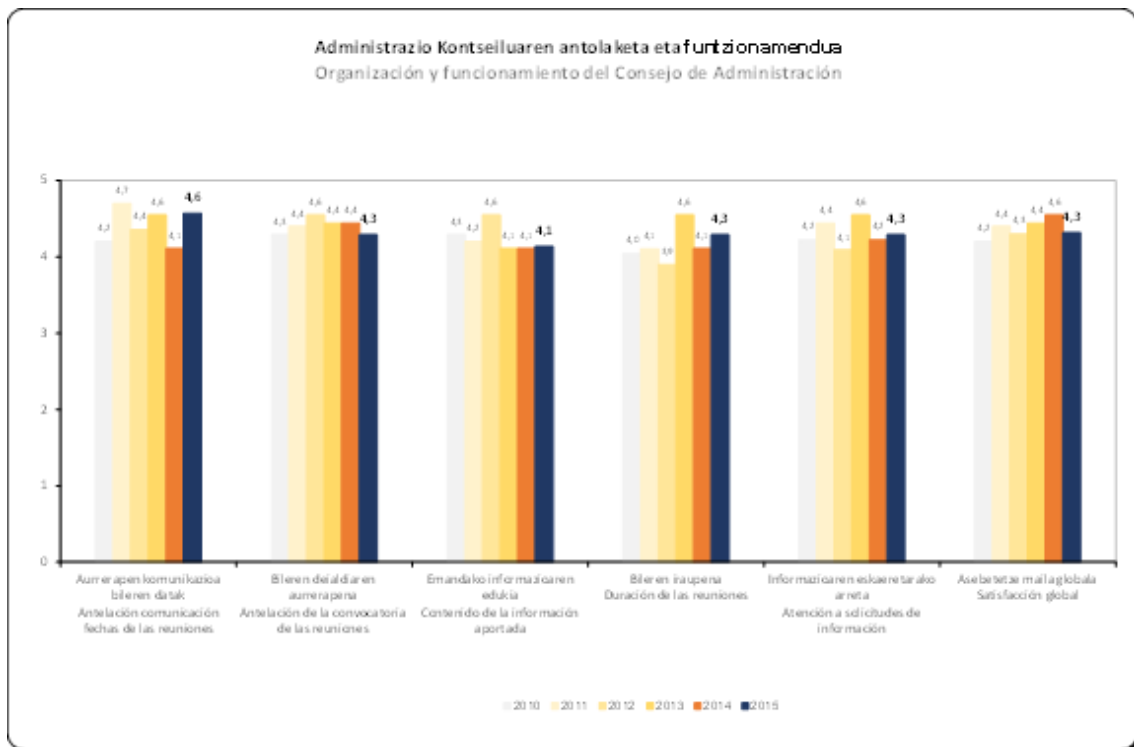
2015. urtean 5 inkesta baino ez dira jaso zuriz webgunearen bitartez.

4.1.4 Kanpo-aintzatespenak eta jasotako esker onak



2015ean jasotako esker onen % 100 Nazioartekotze Arloari dagokio.

4.2 ADMINISTRAZIO KONTSEILUAREN ANTOLAKUNTZA ETA FUNTZIONAMENDUARI BURUZKO ASEBETETZE INKESTA.



2015ean, asebetetze orokorra 2014. urtekoa baino okerragoa izan da, 3 hamarreko txikiagoa. Bestalde, erantzuna %47koa izan da, aurreko urtekoarekin alderatuta 13 puntu azpitik.

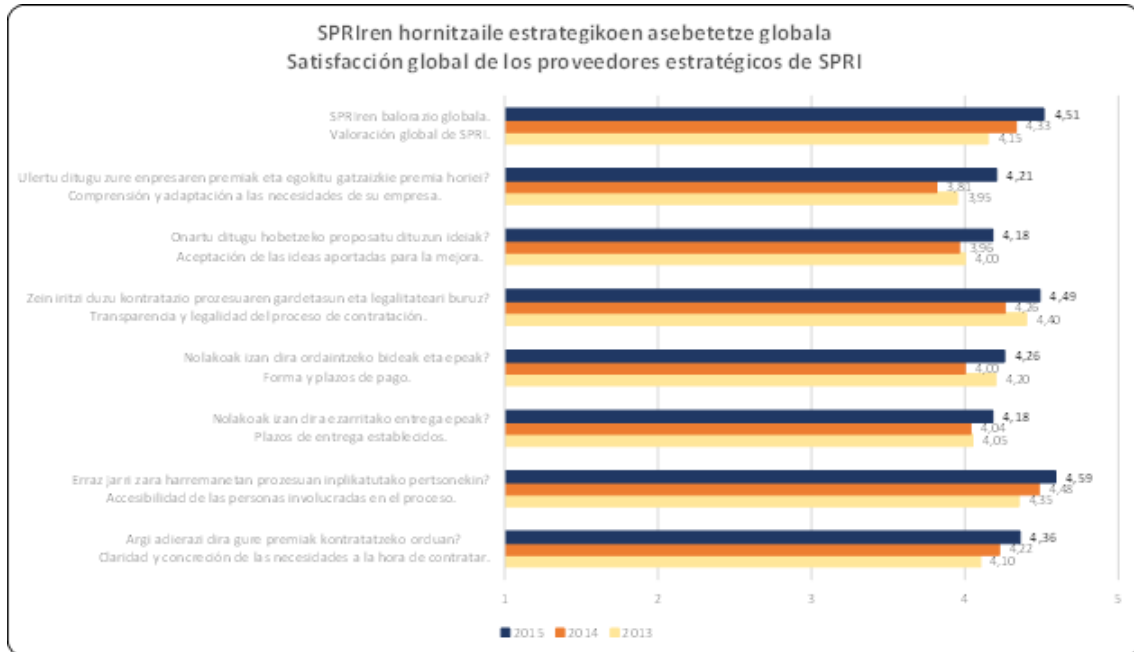
4.3 HORNITZAILE ESTRATEGIKOEN ASEBETETZE INKESTA.

Euskal Autonomia Erkidegoko Erakunde, Sozietate eta Fundazioen Gobernu Arduratsuari buruzko Gidak (Eusko Jaurlaritza) jasotako gomendioekin bat eginez, 2013tik aurrera SPRIren hornitzaile estrategikoen asebetetzearen aldizkako analisia txertatu da SPRIren kudeaketa sisteman.

SPRIk hornitzaile estrategikotzat jotzen du honako baldintza hauek betetzen dituen:

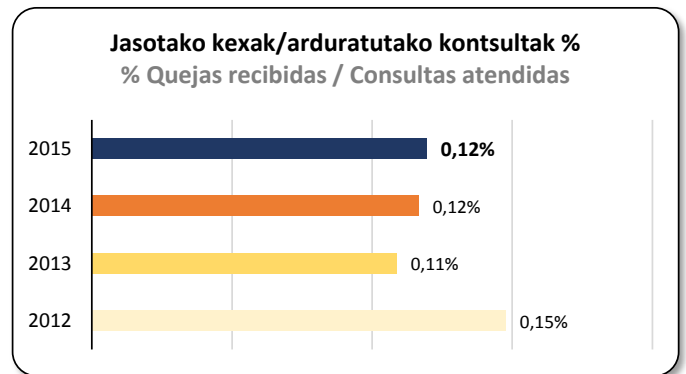
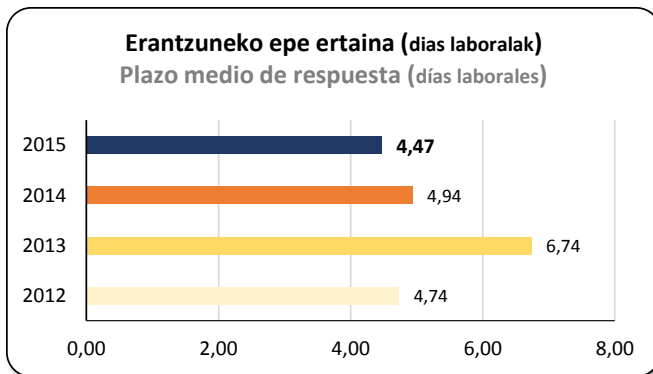
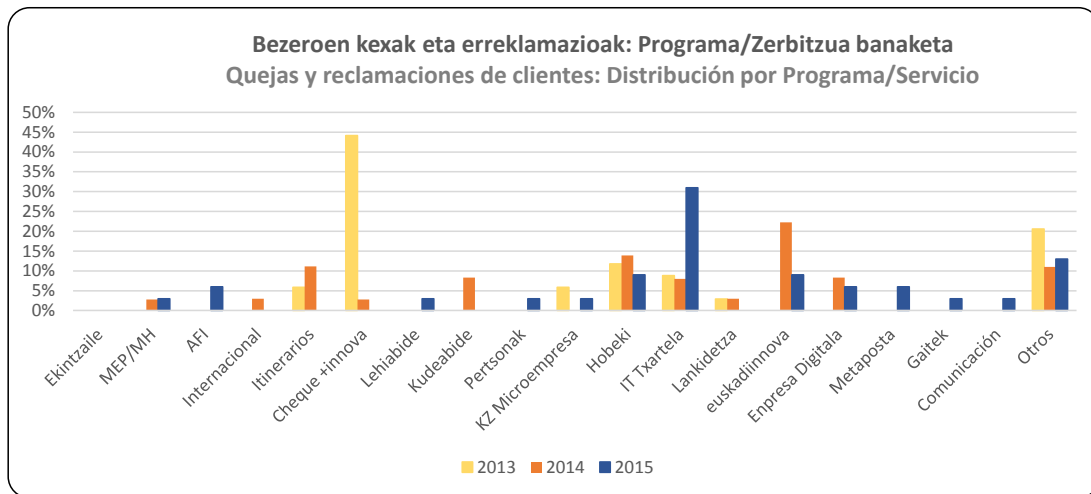
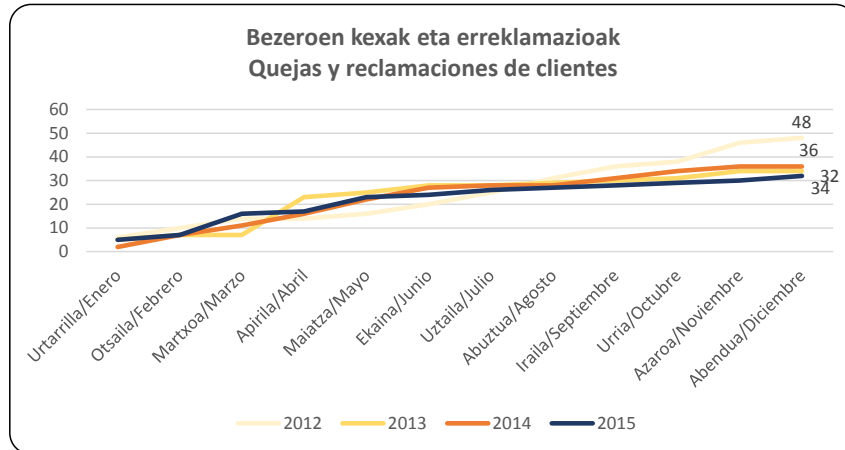
- Berak emandako zerbitzuek nabarmen eragiten badiete SPRIren funtzionamenduari, balio erantsi handia sortuz.
- SPRIrekin epe luzerako harremana badu, hau da, emandako zerbitzuak isolatuak ez badira.
- 100.000 eurotik gorako fakturazioa badauka.

2015ean online galdera-sorta bidali zaie adierazitako baldintzak betetzen zituzten hornitzaileei, 71 guztira. 39 erantzun baliodun lortu dira (% 55).



4.4 BEZEROEN KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK

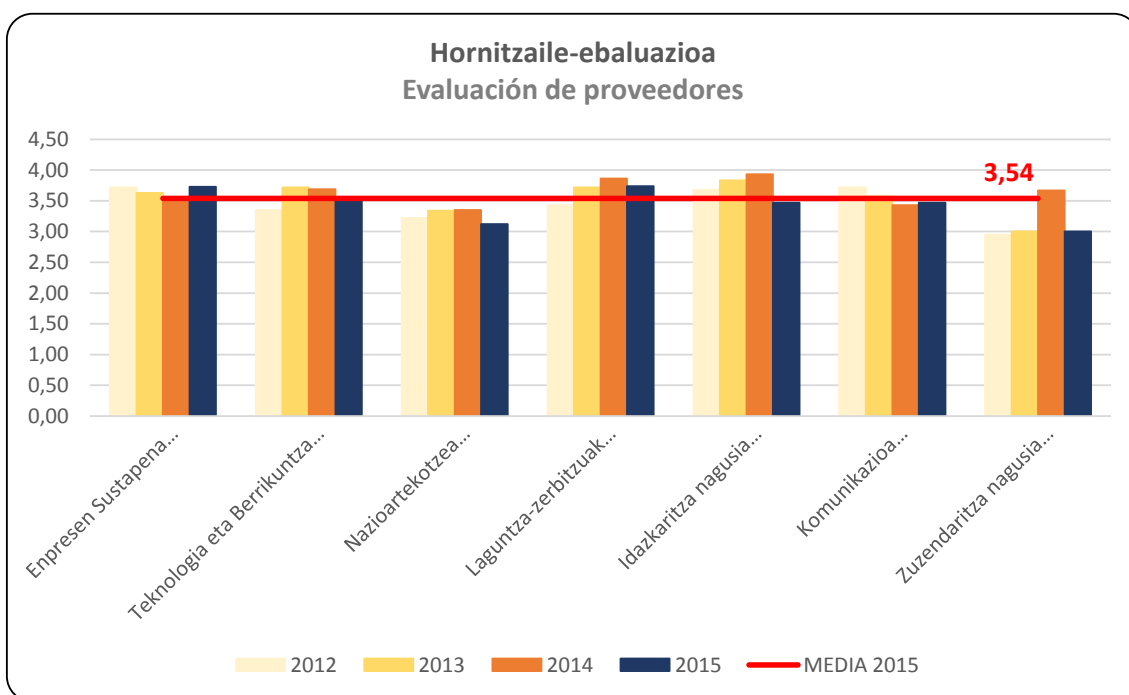
2015ean bezeroen 33 kexa/erreklamazio jaso dira, honela banatuta:



4.5 HORNITZAILEEN EBALUAZIOA

2012. urtetik, hornitzaileen ebaluazioa hartara diseinatutako moduluaren bitartez egiten da, Navision aplikazioan; horrela, modu sinpleagoan egin daitezke lan-harremanetan izaten diren hornitzaileen ebaluazioak. Eskariaren arduradunak egiten du ebaluazioa, produktu/zerbitzu horretarako definitutako irizpideak 1etik 4ra bitartean puntuatuz.

Hona hemen batez besteko balorazioa, arloka:



2015ean batez besteko balorazioa 3,54koa izan da, 4tik. 2014koa baino apur bat gutxiagoa, beraz (3,63koa izan zen ordukoa). Beste alde batetik, 6 hornitzailek -ebaluatutako eskaeren % 1,9k- 3 puntu baino gutxiago lortu dituzte. Dagozkion neurriak hartu dira.

5 FUNTSEZKO PROZESUAK. SISTEMARI ERAGIN AHAL DIOTEN ALDAKETAK

5.1 FUNTSEZKO PROZESUAK: DEFINIZIOA ETA ZERRENDA.

Txosten hau egiteko datan, hauxe da funtsezko prozesua: *"euskal enpresak eraldatzea, lehiakorrakoak izan daitezen: laguntza publikoen programak diseinatzea eta kudeatzea, eta xede horretarako zerbitzuak ematea"*.

5.2 BIKAINASUN POLITIKA.

Bikaintasun Politikak, 2015eko apirilaren 22an onartutakoak, indarrean jarraitzen du gaur egun.

5.3 ZIURTAGIRIEN ARLOKO XEDEAK

SPRIk honako ziurtagiri hauek ditu:

- ISO 9001, norainokotasun honekin: *"euskal enpresak eraldatzea, lehiakorrakoak izan daitezen: laguntza publikoen programak diseinatzea eta kudeatzea, eta xede horretarako zerbitzuak ematea"*
- EKOSCAN araua, norainokotasun honekin: *"Laguntza publikoak emateko laguntza, analisi, ebaluazio eta jarraipeneko enpresa-proiektuen kudeaketa administratiboa"*.
- UNE 93200:2008, *Bezeroen Arretarako Zerbitzuko Zerbitzuen Karta*.

Ez dago aurreikusita bestelako ziurtagirik.

5.4 APLIKATU BEHARREKO LEGERIA

Jarraian, SPRIri aplikatzen zaizkion lege batzuk baino ez dira aipatzen, ia-ia ezinezkoa baita aplikagarri diren arau guzti-guztien zerrenda xehatua egitea, bat bera ere kanpoan utzi gabe. Izan ere, jarduera eremua zein den, zuzenbidearen alor bateko ala besteko arauak aplikatuko lirateke, eta hierarkia desberdinekoak ere bai: hasi Espainiako Konstituziotik -besteak beste, sozietateko kide diren pertsonen oinarritzko eskubideei dagokienez-, eta maila txikiagoa duten agindu eta udal ordenantzetaraino.

- 5/1981 Legea, ekainaren 10ekoa, Sozietatea eratzeari buruzkoa.
- Sozietate anonimoei eragiten dieten merkataritza, lan eta zerga arloko legeak.
- 1/1997 Dekretu Legegilea, Euskal Autonomia Erkidegoko Ogasun Nagusiaren Antolarauei buruzko Legearen Testu Bategina onartzen duena.
- 1/2011 Dekretu Legegilea, Euskadiko Aurrekontu-erregimenaren arloko Testu Bategina onesten duena.
- Euskadiko Aurrekontuen Legea, urtero onesten dena.
- 38/2003 Legea, Diru-laguntzei buruzkoa (partzialki eragiten dio SPRIri).
- 3/2011 Errege Dekretu Legegilea, Sektore Publikoko Kontratuen Legearen Testu Bategina onestekoa; eta berau garatzeko legeria (bereziki 817/2009 eta 1098/2001 Errege Dekretuak).
- 1291/2013 Erregelamendua, 2014-2020 aldirako Ikerkuntza eta Eraberritze arloetako Programa Markoa ezartzen duena.
- Estatuak eskualdeetara bideratutako laguntzei buruzko ildoak, 2014-2020 aldirako.
- 651/2014 Erregelamendua, barne-merkatuarekin bateragarriak diren laguntzei buruzkoa.
- 19/2013 Legea, abenduaren 9koa, Gardentasunari, Informazio publikoa eskuratzeko bideari eta Gobernu onari buruzkoa.
- 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, Datu Pertsonalak Babesteari buruzkoa.

2015ean ingurumen arloko **legedia berri** gisa identifikatu da 110/2015 Errege Dekretua, otsailaren 20koa, gailu elektriko eta elektronikoen hondakinei buruzkoa. Bizkaia Plaza Eraikineko kudeatzaileak arduratzen dira ED horrek arautzen duen ingurumen arloaz; esan daiteke, beraz, SPRIk bete egiten dituela ingurumen arloan aplika daitezkeen legezko betekizun guztiak.

6 HOBEKUNTZARAKO GOMENDIOAK

2016an garatu beharreko hobekuntza-proiektu nagusia da kudeaketa-sistema ISO 9001:2015 arauari egokitzea, horren baitan hartuta aurretik definitutako arriskuen kudeaketa-ereduaren berrikusketa orokorra.

Gainera, honako proiektuak gauzatzea ere proposatu da:

- ✓ Barne-prestakuntza prozesua birdefinitu eta hobetzeko proiektua bukatzea.
- ✓ Gobernu Egokirako Gida ezartzen jarraitzea.
- ✓ Gardentasunaren Ataria berrikusi eta hobetzea.
- ✓ “Intzidentziak” lantaldea mantentzea programa eta zerbitzuen kudeaketa hobetzeko sistema gisa.

Ingurumen arloan, honakoak dira 2016rako hautatu diren **hobetu beharreko alderdiak**:

- ✓ Paper kontsumoa murriztea, SPRIren laguntza eta zerbitzuen katalogoa edizio digitalean argitaratuz.
- ✓ Kontsumo energetikoa murriztea, egun dauden plasma-telebistak beste telebista efizienteago batzuekin ordeztuz.