



GIZARTE ERANTZUKIZUNAREN MEMORIA 2016

SPRI

Aurkibidea

1. Sarrera

2. Aurkezpena

Nor gara

Zer eskaintzen dugu

Egitekoa, Ikuspegia eta Balioak

Interes taldeak

3. Kudeaketa iraunkorreko ikuspegia

4. Dimentsio Ekonomikoa

5. Gizarte Dimentsioa

Bezeroak

Pertsonak

Aliatuak eta Hornitzaileak

Gizartea

6. Ingurumenaren Dimentsioa

1. Sarrera

Memoria hau **SOCIEDAD PARA LA TRANSFORMACIÓN COMPETITIVA-ERALDAKETA LEHIAKORRERAKO SOZietATEA SA**-k (aurrerantzean SPRI) iraunkortasunarekin eta gobernu arduratsuarekin duen konpromisoari buruzko gogoeta egiteko eta aurrerakuntza lortzeko tresna izatea nahi da. Ingurumen, ekonomia eta gizarte gaietarako komunikazio tresna nagusia da.

Bide horretan, SPRIren erronkak gai honetan ondokoak dira:

- ***Dimentsio ekonomikoa:***

Balio erantsiko zerbitzuak eskaintzen eta eraginkortasuna hobetzen jarraitzea, horretarako barne lantaldeak sustatuz, gure zerbitzuak hobetearren.

- ***Gizarte dimentsioa:***

- Baliabide publikoak modu arduratsuan kudeatzea, eraginkortasun, efizientzia eta gobernu arduratsuaren irizpideak ezarriz. Gardentasunaren ataria.
- Arriskuen kudeaketa ereduaren berrikuspena eta hobekuntza.

- ***Ingurumenaren dimentsioa:***

Ingurumenarekiko gure jokabidea hobetuz jarraitzea, hondakinen eta isurpenen sorrera murriztuz, eta baliabideen erabilpena optimizatuz.

Dokumentu hau urtero egiten diren Gobernu Korporatiboari buruzko Txostenaren eta Jarduera Txostenaren osagarria da.

2. Aurkezpena

SPRI enpresa garapenerako Eusko Jaurlaritzaren agentzia da, eta bere helburua da Euskadiko enpresa sarea babestu eta bultzatzea, enpresen lehiakortasuna sustatzea eta enpresa horiek merkatu globalean duten posizioa hobetzea.

SPRIk elementu berritzaile eta eraldatzailea izan nahi du, enpresei etorkizunean bizirauten lagunduko diena eta herritarren bizi kalitatea mantentzen lagunduko duena.

Ekonomiaren Garapen eta Azpiegitura Sailaren (aurrerantzean EGAS) mendeko erakundea da SPRI, euskal enpresa laguntzen du, enpresaren tamaina edo jarduera sektorea edozein izanda ere, ondoko tresnekin:

- **LAGUNTZAK** gai hauetan:
 - Nazioartekotzea.
 - Enpresa berrien sorrera.
 - Negozioen ondorengotza.
 - I+G.
 - Berrikuntza.
 - IKTak.
 - Finantzazio tresnak.
- **ZERBITZUAK**, Sentsibilizazioa eta prestakuntza, honako jarduera hauetan:
 - Enpresei laguntzea nazioartekotze prozesuetan.
 - I+G proiektu eta jardunetarako, ondorio fiskalak dituzten kalifikazio Txosten Teknikoak.
 - EEN Sarea. Europako politika eta negozio aukerei buruzko informazioa eta aholkularitza.
 - Sarean negozio berriak garatzea.
 - Zuzendaritza gaitasunak: kudeaketa aurreraturako funtsezko elementuak.
 - Lidergo eraginkorra enpresa lehiakorrentzat.
 - Zuzendarien prestakuntza etorkizuneko erronkei aurre egiteko.
 - Autonomo eta mikroenpresentzat prestakuntza eta trebakuntza IKT soluzioen erabilpenean.

Horiez gain, SPRIk aktiboki hartzen du parte udalerri, eskualde, estatu eta nazioarte mailako sare eta proiektuetan, bere zerbitzuei balioa gehitzeko eta horiek hobetzeko xedez.

SPRIren gobernu organoen egitura eta funtzionamendua Gobernu Korporatiboaren Txostenean jasotzen dira, urtero prestatzen eta argitaratzen dena.

Egitekoa, Ikuspegia eta Balioak

SPRIren **Ikuspegia** honakoa da: *“Europar erreferente izatea, hain zuzen ere, enpresa sarearen eraldaketa lehiakorrean diharduen Erakunde Publiko gisa”.*

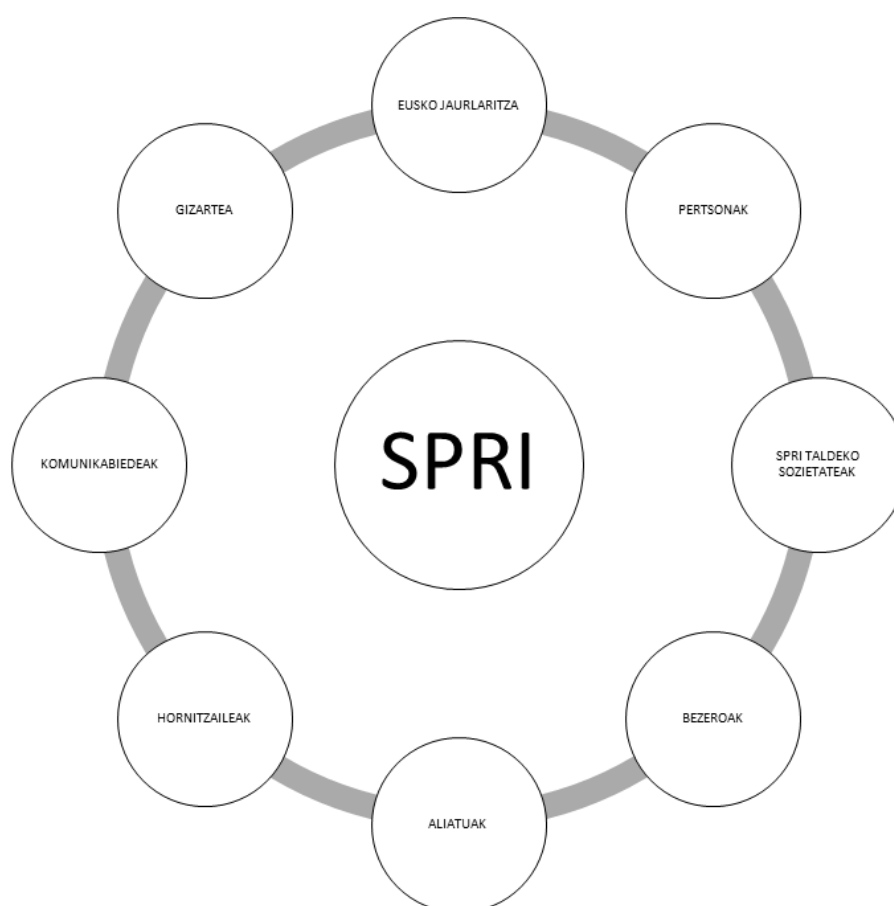
Bere **Egitekoa**, berriz, honakoa da: *“Euskal enpresen hobekuntza lehiakorra babestea, bultzatzea eta sustatzea, Euskadin aberastasuna sortzen laguntzeko eta bertako herritarren ongizate maila hobetzeko, giza garapen iraunkorraren bidez, Eusko Jaurlaritzak duen Ekonomia Sustatzeko Politikaren baitan”.*

Hauexek dira **Balio** nagusiak:

- *Objektibotasuna.*
- *Eraginkortasuna, efizientzia eta errentagarritasun soziala.*
- *Erabateko dedikazioa, fede ona eta eredugarritasuna.*
- *Soiltasuna eta zintzotasuna.*
- *Gardentasuna, irisgarritasuna eta konfidentzialtasuna.*
- *Herritarren parte hartzea eta lankidetzatza.*
- *Etika, erantzukizuna eta lankidetzatza.*

Gure Interes Taldeak

Interes taldeetat edo interesdun aldetzat hartzen dugu gure jarduerari eragiten dieten edo jarduera horien eragina jasotzen duten pertsona, enpresa edo erakundeen multzoa. SPRIk honako interes talde hauek identifikatu ditu:



Interes Taldeekin izandako interakzioak informazio garrantzitsua ematen du jarraitu beharreko estrategiari buruz. Taula honetan jasota daude Interes Talde garrantzitsuenak, beren premia eta itxaropenak, eta haiekin harremanetan jartzeko erabilitako modua.

INTERES TALDEAK						
Interes taldea	Dimentsioa			Ezaugarriak	SPRIrekin duen harremana	
Pertsonak	●	●	●	Bere jarduera profesionala SPRIn garatzen duen eta Sozietatearen helburuak betetzen laguntzen duen giza taldea.	• Bikaintasun politika. • Langile taldea ezagutzea da SPRIren eguneroko jardueraren indargune nagusia.	
Eusko Jauriaritza	●	●	●	Sozietatearen ildoak markatzen dituen jabea.	• Estrategiak erabakitzea. • Programak eta zerbitzuak diseinatzea. • Emaizten ebaluazioa. • Kontrola eta jarraipena.	
Beste administrazio publiko batzuk	●	●		SPRIren jardueran eragin arautzailea duten udal, eskualde, autonomia, estatu edo nazioarte mailako administrazioak eta erakunde publikoak.	• Legeriaren aldaketetan laguntzea. • Jarduerak garatzeko beharrezko baimenak eta lizentziak.	
Bezeroak	●	●		SPRIren zerbitzu profesionalak erabiltzen dituzten edo erabili dituzten euskal enpresa sareko kideak, ekintzaileak edo elkarteak.	• Bikaintasun politika. • ISO 9001, Ekoscan eta Zerbitzuen Kartaren araudipean egiaztatutako kudeaketa sistema. • Asebetetze-mailaren neurraketa. • Kexak eta erreklamazioak kudeatzea. • Komunikazioa: Webak, Newsletterak, Alertak, sare sozialak...	
Aliatuak eta hornitzaileak	●	●		SPRIri bere jarduera aurrera eramateko behar dituen ondasun eta zerbitzuak ematen dizkieten pertsona fisiko edo juridikoak.	• Homologazioa hainbat irizpideren arabera: kalitatea eta ingurumena, lehiakortasun ekonomikoa, lan arriskuen prebentzioaren alorreko araudia betetzea eta sektore publikoko kontratuen araudia betetzea. • Produktu eta zerbitzuen ebaluazioa hainbat irizpideren arabera: kalitatea, prezioa, emate epea, hobekuntzak... • Hornitzaile estrategikoen asebetetze-maila neurtzea.	
Gizartea	●		●	SPRItik kanpoko gizarte azpiegitura, bere jardueraren eragina jasan dezakeena.	• Informazio kanpainak egitea. • Gardentasunaren Ataria.	
Komunikabideak			●	Gizartearekiko solaskidea.	• SPRIren jardueraren hedapenean lankidetzatza.	

Dimentsioa:

● **Ingurumenekoa**

● **Ekonomikoa**

● **Soziala**

INTERES TALDEA	ELKARRIZKETARAKO BIDEA	BEHARRIZANAK / ITXAROPENAK	IDENTIFIKATUTAKO ARRISKUAK (ARRISKUAK-PROZESUAK MATRIZEA)
Pertsonak	- Bakarkako harremana. - Maila ezberdinetan egiten diren aldiroko bilerak, planifikatuak izan zein ez izan. - Enpresa Batzordea - Intraneta. - Pertsonen arteko gatazkei buruzko protokoloa	- Bere lanpostuaren definizioa izatea (bete beharreko funtzioak). - Lanpostuari egokitutako lan prestakuntza jasotzea. - Ordainsari bidezkoa. - Aitorpena. - Erakundeak Giza Baliabideei buruz duen politika ezagutzea. - Enpresei buruzko Informazioa partekatzea. - Bere eskariak eta kexak arretaz hartuak izatea, eta horiek aztertzea irtenbideak eskaintzeko. - Laguntza espezializatua eta informazioa eta dokumentazioa, orokorra eta berariazkoa. - Zerbitzu eraginkorra, bideratua eta arina. Hau da, zerbitzu eta produktuak modu azkar, zehatz eta eraginkorrean jasotzea, indarrean dagoen legeriarekin bat, prozesua modu egokian eta tratu adeitsuaz garatzeko behar diren zehaztapenak eta epeak jasota. - Dokumentazioaren garapen eta hedapenean argitasuna eta eraginkortasuna, eguneroko lanaren garapenean beharrezkoa dena. - Bere helburuak betetzeko jardueren hedapen ekintzak egitea. - Barne komunikazioa ahalbidetzeko lankidetzak.	3.3.1 Kultura korporatiboa. 3.3.2 Sozietatearen irabaziak. 3.3.3 Erakundearen egitura. 3.3.4 Jardueraren kudeaketa eta konpentsazioa. 3.3.5 Uzte eta erretiratze programak. 3.3.6 Langileen prestakuntza eta garapen programak. 3.3.7 Segurtasuna eta osasuna.

Jarr.

INTERES TALDEA	ELKARRIZKETARAKO BIDEA	BEHARRIZANAK / ITXAROPENAK	IDENTIFIKATUTAKO ARRISKUAK (ARRISKUAK-PROZESUAK MATRIZEA)
Eusko Jaurilaritza	- Administrazio Kontseiluaren bilerak hiru hilean behin. - Bilerak.	- Ezarritako lehiakortasun planak hedatzea eta betetzea. - Bere estrategiaren hedapena modu positiboan eta argian laguntzea. - Euskal enpresako sektore estrategikoak laguntzea. - Euskal enpresei laguntzea maila guztietan (enplegua, hazkundera, nazioartekotzea, I+G+b, lankidetzaren sustapena...). - EGAS, SPRI Taldea eta beste erakunde batzuen arteko lankidetzeta eta kooperazioa areagotzea. - EJK ezarritako ildoak betetzea. - Errentagarritasun ekonomikoa eta soziala. - Informazioan eta jardueretan gardentasuna. - spri.eus plataforma sustatzea komunikazio eta marketin tresna gisa, arlo operatiboan jardueraren berri emango duten edukiekin. - Balitzko desbideratzeen aldiroko kontrola.	1.1.1 Kontseiluaren edo gobernu organoaren eta zuzendaritzaren egitura eta eraginkortasuna. 1.1.2 Lidergoa, ardura eta antolamenduaren egitura. 1.1.3. Ardura korporatiboa eta iraunkortasuna. 1.1.4 Ospea-harremanak hirugarrenekin. 1.1.5 Arriskuaren kudeaketa. 2.2.4 Ingurune geopolitikoa. 4.1.2 Politikak eta prozedurak. 5.1.1 Kudeaketa txostenak. 5.1.2 Araudiei buruzko eta beste izaera batzuetako txostenak kanpora igortzeko.
Beste Admin. Publiko batzuk	Beharrianen arabera harreman espezifikoak.	- Lankidetzeta. - Informazioa trukitzea.	1.1.4 Ospea. Hirugarrenekiko harremanak. 2.2.6 Hirugarrenen eta kideen (aliatuak) eskakizunak. 2.4.1 Aliantzak.
Bezeroak	- Bezeroaren Arreta Zerbitzua. - Asebetetzeari buruzko inkesta urtean behin. - Komunikazioa: Web, newsletter, alertak, sare sozialak... - Prozesu operatiboak (Laguntza programen Kudeaketa, Eraldaketa Lehiakorrerako Zerbitzuak, Nazioartekotzea).	- Kexa eta kontsultei irtenbidea ematea. - Euskal enpresei laguntza ematea maila guztietan. - Administrazioak eskuragarri dituen politikak eta tresnak ezagutzea. - Aldi baterako kide bat eskuragarri izatea. - Komunikazio bide egokia izatea. - Laguntza programei eta norbere eta beste batzuen zerbitzuei buruzko informazio eguneratua izatea. - Erabakiak hartzeko eta Softlanding-erako informazio adierazgarria emateko zerbitzuak ematea EAERI buruz. - Zerbitzu eraginkorra, bideratua, arina. Hau da, SPRI Taldearen zerbitzu eta produktuak modu azkar, zehatz eta eraginkorrean jasotzea, eta tratu adeitsuaz, bai eta indarrean dagoen legeriarekin bat ere.	1.1.4 Ospea. Hirugarrenekiko harremanak. 2.2.4 Ingurune geopolitikoa. 2.2.6 Hirugarrenen eta kideen (aliatuak) eskakizunak. 2.4.1 Aliantzak. 2.2.3 Kanpo iruzurra. 2.4.2 Negozioaren kontzentrazioa. 2.4.3 Bezeroak. 2.4.4 Zerbitzuak kanpoan kontratatzea (Azpi-kontratazioa). 3.5.1 Kontratuak kudeatzea. 3.6.1 Produktuaren diseinua, ekoizpena eta kalitatea.

Jarr.

INTERES TALDEA	ELKARRIZKETARAKO BIDEA	BEHARRIZANAK / ITXAROPENAK	IDENTIFIKATUTAKO ARRISKUAK (ARRISKUAK-PROZESUAK MATRIZEA)
Aliatuak eta Hornitzaileak	• Harreman zuzenak, inplikaturako arduradunen bidez. • Webgunea - Kontratatzailearen profila. • Prozesu operatiboak (Laguntza programen Kudeaketa, Eraldaketa Lehiakorrerako Zerbitzuak, Nazioartekotzea). • Hornitzaile estrategikoen asebetetze inkesta.	• Bere zerbitzuen balizko bezeroak gerturatzeko eta euskal enprekin komunikazio eta presentzia bide bat ahalbidetzea. • Eskatutako zerbitzuen kasuan arreta zuzena, arina eta lehenetsia. • Egin beharreko lana aurrera eramateko beharrezkoa den informazioa/dokumentazioa eskura izatea. • Euskal enpresa eta ezagutza ehunaren eta balizko inbertitzaileen arteko harremanak ahalbidetzea. • Erosketekin zerikusia duen tramiteetan arintasuna. • Eman beharreko zerbitzuen zehaztapenak argitzea. • Komunikazio erraza. • Kontratazioaren baldintzak eta betekizunak ezagutzea. • Norgehiagoka bermatuko duten hautaketa irizpideak ezagutzea. • Zerbitzuari eta kobrantzari buruz adostu diren baldintzak betetzea (exekuzio ziurtagiriak, epeak). • Behar besteko erreakzio tartea izatea.	• 1.1.4 Ospea. Hirugarrenen harremanak. • 2.2.6 Hirugarrenen eta kideen (aliatuak) eskakizunak. • 2.4.1 Aliantzak. • 2.4.2 Negozioaren kontzentrazioa. • 2.4.4 Zerbitzuak kanpoan kontratatzea (Azpi-kontratazioa). • 3.5.1 Kontratuak kudeatzea. • 3.5.3 Datuen babesa eta informazioaren kudeaketa.

Jarr.

INTERES TALDEA	ELKARRIZKETARAKO BIDEA	BEHARRIZANAK / ITXAROPENAK	IDENTIFIKATUTAKO ARRISKUAK (ARRISKUAK-PROZESUAK MATRIZEA)
Gizartea	- Gardentasunaren Ataria. - Web, sare sozialak... - Bezeroaren Arreta Zerbitzua.	- SPRI Taldea solaskide bezala aitortzea euskal enpresarekin lotutako edozein ekimenetan. - EGASen politiketarik ondorioztatzen diren jarduerak ezagutzea. - Informazioan eta jardueretan gardentasuna. - Baliabideen erabilpen eraginkorra.	1.1.1 Kontseiluaren edo gobernu organoaren eta zuzendaritzaren egitura eta eraginkortasuna. 1.1.2 Lidergoa, ardura eta antolamenduaren egitura. 1.1.3. Ardura korporatiboa eta iraunkortasuna. 1.1.4 Ospea-harremanak hirugarrenekin. 1.1.5 Arriskuaren kudeaketa. 1.2.1 Kultura etiko. 2.3.3 Jardueraren kudeaketa. 3.5.3 Datuen babesa eta informazioaren kudeaketa. 3.7.1 Markak eta erakundearen ospea. 5.1.1 Kudeaketa txostenak. 5.1.2 Araudiei buruzko eta beste izaera batzuetako txostenak kanpora igortzeko.
Komunikabideak	Komunikazio arloa	- SPRIren jarduerarekin zerikusia duten gaietan SPRIren bezeroa den euskal enpresa balioan jartzeko edukiak sortzea, Basque Countryren irudia kanpoan sendotzen ere lagunduko dutenak. - Euskal enpresa balioan jartzeko edukiak. - Informazioa modu azkar, egiazko eta eguneratua jasotzea.	1.1.4 Ospea. Hirugarrenetik harremanak. 2.2.4 Ingurune geopolitikoa. 5.1.1 Kudeaketako txostenak. 5.1.2 Araudiei buruzko eta beste izaera batzuetako txostenak kanpora igortzeko.

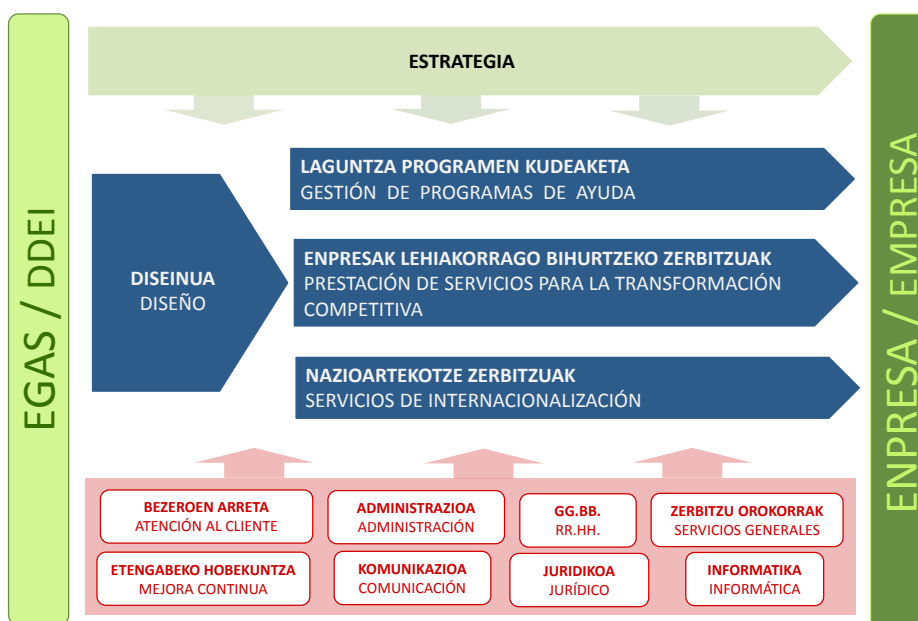
Antolaketa Egitura

Organigrama funtzionala:



Zuzendaritza Nagusia da erakundeko organo exekutibo gorena eta berari dagokio erakundearen zuzendaritza eta enpresa kudeaketa egikaritzea. Bere lana aurrera eramateko Zuzendaritza Batzordearen eta Administrazio Kontseiluaren laguntza eta aholkularitza dauzka.

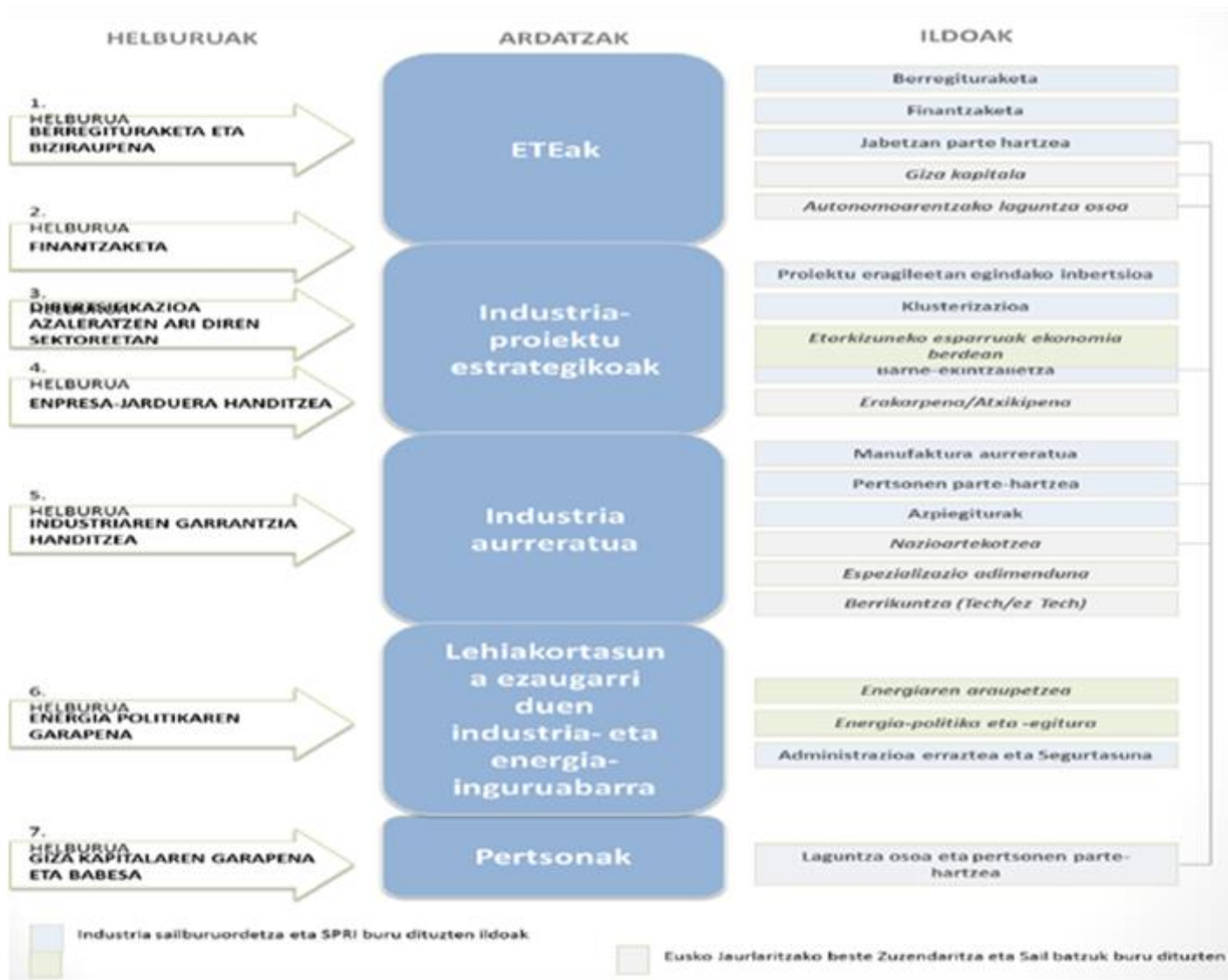
Prozesuen Mapa:



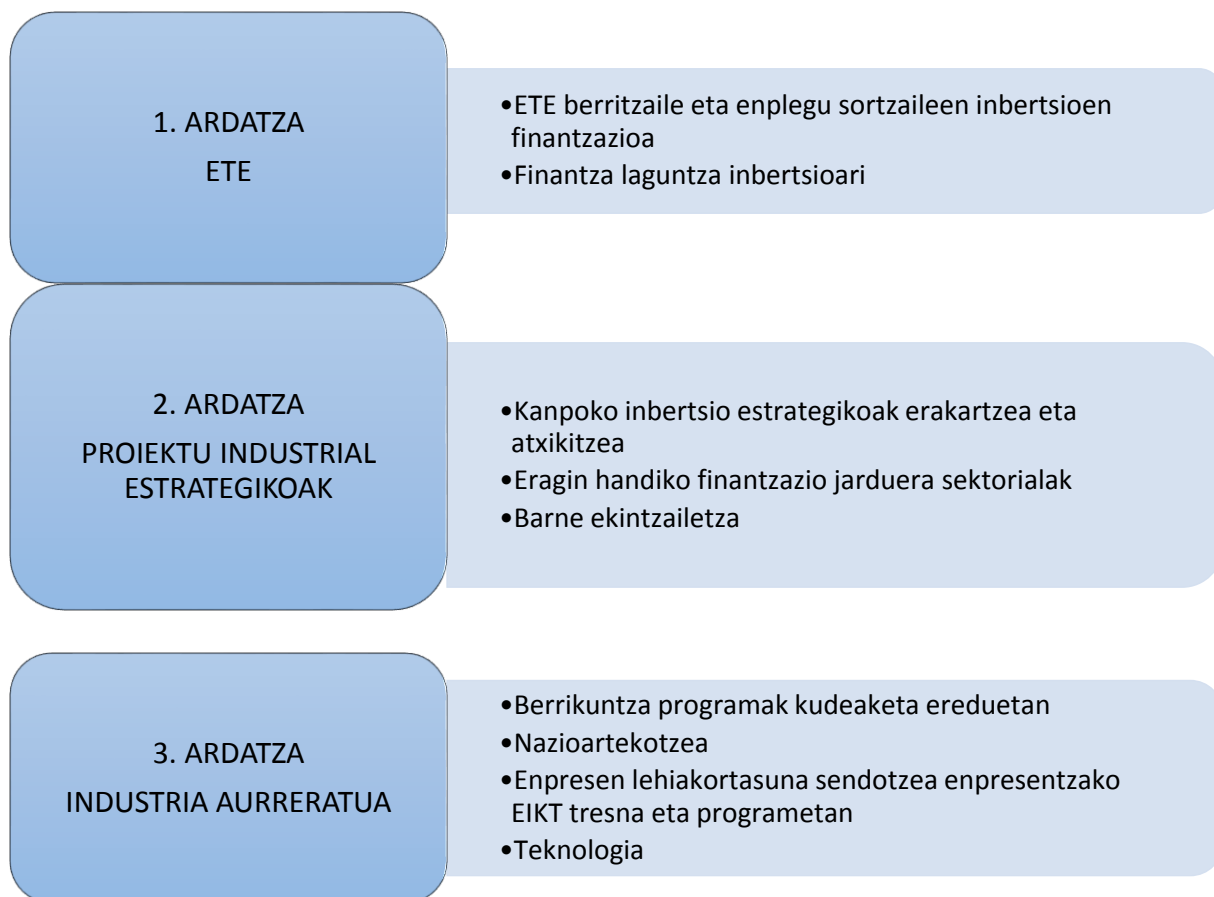
Erronkak eta helburu estrategikoak

SPRIren helburua da euskal enpresak laguntzea eta sustatzea, berak kudeatzen dituen programa eta zerbitzuen bitartez, Eusko Jaurlaritzaren politika ezberdinak gauzatzen dituztenak. Hau da, euskal gizartearen zerbitzura dago, batez ere bere enpresa sarearen bidez.

Horrez gain, 2014-2016 Industrializazio Planean ezarritako erronkak betetzeko lan egiteko konpromisoa dauka:



Zehazkiago, SPRIk parte hartze zuzena du honako hauetan:



Ezarritako erronkak eta helburu estrategikoak aurrera eramateko, SPRIk urtero Kudeaketa Plan bat prestatu eta gauzatzen du.

3. Kudeaketa iraunkorreko ikuspegia

Sozietate publikoak behartuta daude arduraz kudeatzera, eta horrek esan nahi du gastuaren kontrol, eraginkortasun eta gobernu oneko irizpideekin kudeatzea baliabide publikoak.

Bi giltzarri horiek konbinatzeak ahalbidetu du dimentsio ekonomikoan kudeaketa hobetzeko ahaleginaren bidez identifikatutako emaitzak lortzea. Horretarako baliabideak hauek izan dira, besteak beste:

- ISO 9001 arauen arabera egiaztatutako kudeaketa sistema.
- UNE 93200 arauaren arabera egiaztatutako Bezeroentzako Arreta Zerbitzuen Karta.
- Ingurumen Kudeaketako Sistema, Ekoscan arauaren arabera egiaztatuta.
- Webgune parte-hartzaileagoa eta erabilerrazagoa.
- Gardentasunaren Ataria: bertan aldiro argitaratzen da Sozietatearen funtzionamenduari, plangintzari eta kontrolari lotutako informazioa.
- Barneko Kode Etikoa, onartua eta webgunean eta Intranetean argitaratua.

Kudeaketa sistema

SPRIk kudeaketa arlo guztiak integratzen dituen Kudeaketa Sistema dauka: Kalitatea, Ingurumena eta Lan Arriskuen Prebentzioa.

Kudeaketa sistema hori, jarduera guztietan ezarrita dagoena, ISO 9001 arauaren arabera egiaztatuta dago 1996tik, 2011tik Ekoscan arauaren arabera, eta 2012tik UNE 93200 Zerbitzuen Karten arauaren arabera.

Bere **Bikaintasun Politikan** definitzen den bezalaxe, *"Kalitatea da gure bezeroak ase geratzea gure zerbitzuak jasotzen dituztenean, gure **Bezeroa** jarritz gure jardueraren ardatzean. ...horrek harreman zuzena dauka **Giza Taldearen** kalitatearekin, arduraz eta profesionaltasunez diharduena, gure zerbitzuen kalitatea lortu, mantendu eta hobetzeko helburuarekin, balio erantsia gehituz emandako zerbitzuari".* Urteetan zehar baldintza guztiak bete direnez, garatutako jarduera guztiak etengabe hobetzea ziurtatu ahal izan dugu. Prozesu bidezko kudeaketa da gure zerbitzuen kalitatea lortzeko, mantentzeko eta hobetzeko tresna, eraginkortasun eza saihestuz eta eskainitako zerbitzuari balio erantsia gehituz.

SPRIk, kudeaketa hobetzeko hartua duen konpromisoaren osagarri bezala, sistema informatiko indartsu, sendo eta malgua behar du, antolakuntzaren bilakaerari egokitzuz joan dena, euskal enpresa sarearen beharrezanean modu eraginkorrean erantzun ahal izateko.

Ekoscan arauaren arabera ezarritako **Ingurumenaren Kudeaketa** sistema ere funtsezko lanabesa izan da ingurumen arloko hobekuntza sistematizatzeko, arlo horretako elementuak identifikatu, kuantifikatu eta lehenesteko, bai eta helburuak ezartzeko ere. Prozesua itxiko da Interes Taldeei jakinarazita zeintzuk izan diren lortutako hobekuntza emaitzak.

Beste alde batetik, **Lan Arriskuen Prebentzioaren** alorrean, SPRIk Kanpoko Prebentzio Zerbitzua (KPZ) hautatu du, eta IMQ Prevención sozietateak ematen dio zerbitzu hori. Enpresaz kanpoko prebentzio zerbitzu horrekin egindako akordioan Segurtasuna, Industria Higienea, Ergonomia, Psikosoziologia Aplikatua eta Osasunaren zaintza jasotzen dira.

2016an oraingo prebentzio sistemaren azterketa egin da, horretarako bereziki ezarritako baldintza multzo baten bidez, eta emaitzak adierazi duenez aztertutako 13 baldintzetatik bakar batean gertatu da ez-betetze partzial bat langileen prestakuntzari buruzko atalean, eta hori 2017ra atzeratu da, urte horretan langileak gai hauetan prestatuz joateko pixkanaka.

SPRIri aplikatzen zaizkion segurtasun eta osasun irizpide berdinak aplikatzen zaizkie bezeroei ere, Lan Arriskuen Prebentziorako barne kudeaketa sistemarekin bat etorruta, kanpoko enpresa batek ikuskatzen duena. Era berean, enpresaren Prebentzio politika finkatuta dago eta langile guztien eskura Intranetaren bitartez.

Gainera, finkatutako kudeaketa sistema horren bidez garatu dira ondokoetatik ondorioztatzen diren jarduerak: Gobernu Arduratsuari buruzko Gida, Barne Kontrolari eta Arriskuen Kudeaketari buruzko Eskuliburua, Datuen Babeserako Lege Organikoaren (15/1999 Legea) barne kudeaketa, Gardentasuna eta abar.

2016ko bigarren seihilekotik kudeaketa sistema ISO 9001:2015 arau berrira egokitzeko prozesua garatu da, 2017ko lehen seihilekoan amaituko dena bere egiaztapenarekin. Arau berriaren berrikuntza nagusiak ondokoak dira: arriskuen kudeaketa, erakundearen testuingurua eta alde interesatuak edo interes taldeak aintzat hartzea, besteak beste.

Kontrol sistemak

SPRIk aldiro ematen dio Eusko Jaurlaritzari (akziodun nagusia) finantza informazioa, aurrekontuaren kontrolerako G-67 lanabesaren bidez, eta informazio hori Administrazio Kontseiluari ere aurkezten dio.

Horrez gain, jarduera guztiak indarrean dauden lege arauen eta erabakitzen diren barne arau eta baldintzen arabera egin daitezen saiatzeko tresna multzo bat dauka:

- ***Barne ikuskaritzak:***

Barne Ikuskaritzen Plana zehazten da urtero eta bertan Sozietatearen jarduera guztiak biltzen dira.

Sistema ISO 9001:2015 araura egokitzeko prozesuan 2016. urtea trantsizio urtea izan da, eta horregatik barne ikuskaritzak 2017ko lehen hileetara atzeratu dira.

Egindako barne ikuskaritzak ondorioztatu zuen SPRIn ezarritako kudeaketa sistemak bete egiten dituela ISO 9001:2015, Ekoscan, Lan Arriskuen Prebentzio, Datuen Babes eta bestelakoei dagozkien arauak eskatzen dituzten baldintzak, baita sisteman bertan eta barne araudian jasotako arau eta baldintzak ere.

- ***Kanpo ikuskaritzak:***

- *ISO 9001 ikuskaritza*

Sistemaren heldutasun maila egiaztatzen da urtero, eta ISO 9001 arauak ezarritako baldintzak betetzen direla ere bai. 2016an egindako ikuskaritzak honakoa ondorioztatu zuen: *"kudeaketa sistema eraginkorra da bezeroen baldintzak eta aplikatzekoak diren legezko baldintzak betetzeari dagokionez"*.

Indargune modura honakoa aipatu zen: *"SPRIko programa eta arloen adierazleen kontrol eta jarraipenerako sistematika, tresna informatikoen bidez"*. Era berean, izaera arineko ez-adostasun bat eta hobekuntza aukeratatzat hartutako 5 ohartarazpen jaso ziren, txosten honen datan dagoeneko ezarrita daudenak.

- *EKOSCAN ikuskaritza*

2016ko kanpo ikuskaritzak erakutsi du sistema bere osotasunean dagoela ondo ezarrita, ez da inolako ez-adostasunik detektatu eta honako indargunea jaso da: *“eskaeren balioztatze eta hornitzaileen fakturen prozesuaren informatizazioa, paperaren barne kontsumoaren murrizte adierazgarria ekarri duena”*. Horrez gain, dagoeneko ezarrita dauden 2 ohartarazpen egin ziren.

- *Erakunde independente batek egindako kontu-ikuskaritza*

SPRIk bere informazioaren kanpo ikuskaritza egiten du urtero, bai urteko kontuena, bai kudeaketa txostenarena ere. Horretarako, ikuskaritza independentea kontratatzen du. 2016ko urteko kontu-ikuskaritzari buruzko txostenak dioenez, *“atxikita doazen 2016ko ekitaldiko urteko kontuek fidelki islatzen dute, alderdi adierazgarri guztietan, Sozietateak 2016ko abenduaren 31n zuen ondarea eta finantza egoera, bai eta bere eragiketen emaitzak eta bere efektibo fluxuak ere”*. Hala ere, 2016 ekitaldi honetarako, salbuespen bat jasotzen da ikuskaritzaren txostenean, enpresa Elkartu batean enpresa filial baten bitartez mantentzen duen partaidetzaren ondorioz. Azaldutako salbuespena honakoa da: *“Sozietateak %45,9ko zeharkako partaidetza dauka Burtzena Enpresa Parkea SA sozietatean, Sprilur SA sozietatean duen partaidetzaren bitartez (bertan, %93,58a zuen bere esku 2016ko abenduaren 31n, 196,8 milioi euroko zenbatekoaren bitartez). Txosten honen datan, Burtzena Enpresa Parkea SAko ikuskariak salbuespen ez-kuantifikatu batek aldatutako iritzia eman du, ez baita posible izan lurzoruaren garapenean jaso behar diren konponketa kostuek eragindako narriadura gehigarri bat kuantifikatzea; izan ere, ez da informaziorik eskuratu aurreikus litekeen kostua ebaluatzeko eta, beraz, ez da posible izan parte hartze horrek 2016ko abenduaren 31n duen balorazio egokia ondorioztatzea eta, zehazki, erregistratu beharra dagoen narriadura gehigarria ondorioztatzea”*.

- *Herri Kontuen Euskal Epaitegiaren ikuskaritza*

Herri Kontuen Euskal Epaitegiak fiskalizatzen du EAEko sektore publikoaren eta funts publikoak jasotzen dituzten pertsona fisiko zein juridikoen kudeaketa ekonomikoa eta finantzarioa. Eusko Legebiltzarrak funtzioak eskuordetuta dihardu Epaitegiak, independentzia osoz jarduten du, eta diru publikoaren kudeaketa legearen arabera, erregularra eta eraginkorra izan den ebatzi behar izaten du. Epaitegi horrek aldiro egiten ditu ikuskaritzak SPRIn eta, batez ere, Sektore Publikoko Kontratuen Legea egoki bete ote den ikuskatzen du.

Auditoriei buruzko bere txostenak Eusko Jaurlaritzari, Eusko Legebiltzarrari eta Estatuko Kontuen Epaitegiari bidaltzen zaizkio. Herritarrek ere eskuratu ditzakete txosten ofizial horiek, erakunde horren webgunean: www.tvcp.eus

- *Ikuskaritza eta Reporting-a Eusko Jaurlaritzako Kontrol Ekonomikoko Bulegora (KEB) – Gobernu Arduratsurako Gida eta Barne Kontrolerako eta Arriskuen Kudeaketarako Eskuliburua*

2016an KEBk ez du egin Gobernu Arduratsurako Gidaren eta Barne Kontrolerako eta Arriskuen Kudeaketarako Eskuliburuaren ezarpenari buruzko ikuskaritzarik, baina hiru hilean behin jardueraren deskargua egin ohi da.

- *DBLO ikuskaritza*

2016ko ekainean egina, ondoko jarduerak ikuskatu dira: Fitxategien Agertokia, Betebehar orokorrak, Segurtasun Dokumentua, DBLO betetzeari buruzko Lege oinarriak (Datuen kalitatea, Datuak jasotzean informazio eskubidea, Eragindakoaren adostasuna, Bereziki babestutako datuak, Datuen lagapena, Hirugarren batzuek datuak eskuratzea), tratamendu guztietarako Segurtasun Neurriak (Sarbidetarako kontrolak, Arazoak, urrutitik egindako zerbitzuak eta lanak, Identifikazioa eta autentifikazioa, Segurtasun kopiak), Tratamendu automatizatuetarako segurtasun neurriak (Artxibatze irizpidea, Biltegitratzea eta zaintza), eta Web Orria.

Azterketaren ondoren 3 ekintza zuzentzaile proposatu ziren (horietatik 2 dagoeneko ezarrita daude eta bestea abian), eta ezarpen prozesuan dagoen hobekuntza gomendio bat.

- *SPRIren Bezeroentzako Arreta Zerbitzuen Kartaren Ikuskaritza*

2016ko irailean egina, bere ondorioa izan da kartak UNE 93200:2008 arauaren baldintzak betetzen dituela. Ez da inolako ez-adostasunik antzeman eta indargune bezala 2016an erabakitako konpromiso guztiak bete izana nabarmendu da, bai eta, QlikView-ren ezarpenaren ondorioz, jasotako datuak zehatzagoak eta errealagoak izatea ere. Gainera, hobekuntza aukera bat eta 3 ohartarazpen jaso dira, dagoeneko ezarrita daudenak.

- *SPRIren Bezeroentzako Arreta Zerbitzuen Kartaren Q-epea ebaluazioa*

2016ko azaroan eginga, Ikuspegia, jarduna eta berrikuspena atalean 20 puntu lortu ziren guztira lor zitezkeen 24en artetik eta Emaizak atalean 18 puntu 22tik. Talde ebaluatzaileak 6 indargune nabarmendu zituen honako puntuekin zerikusia dutenak: kartaren formatua, konpromisoak betetzea, 2012az geroztik emaitza horiek argitaratu izana, kontsultak arretako 1. mailan konponduak izatearen proportzioa eta programen web fitxak. Gainera 8 hobekuntza proposamen aipatu ziren, eta horietatik 2 soilik daude egikaritze prozesuan.

- *BIKAIN Ziurtagiria*

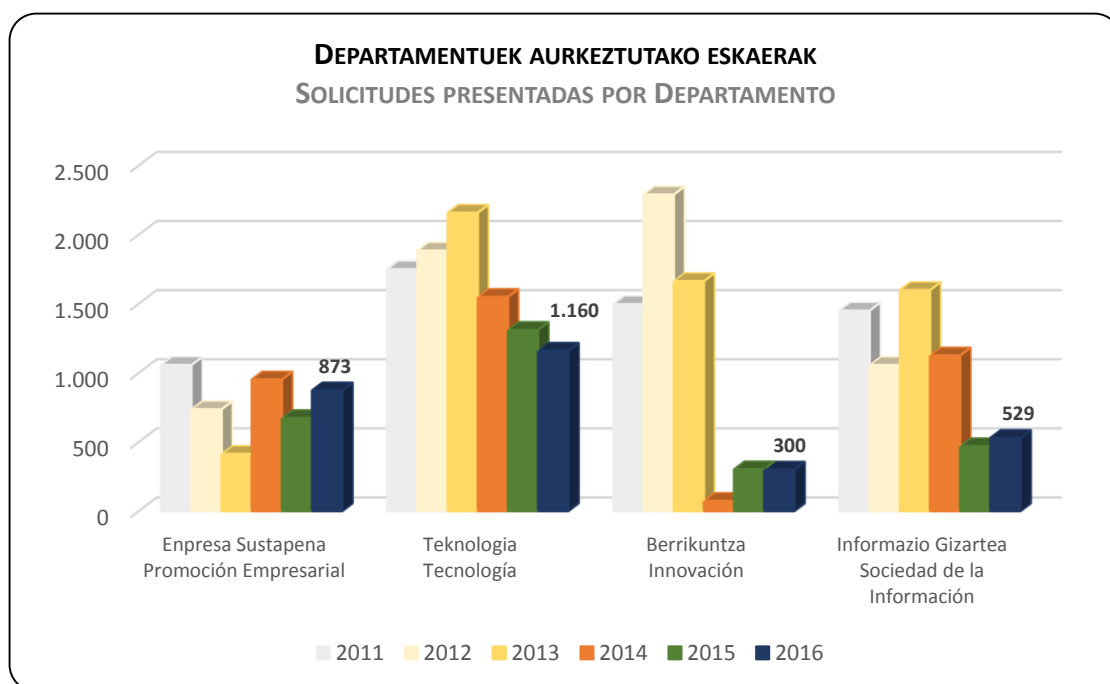
2015eko azaroan, BIKAIN Ziurtagiriaren oinarrizko maila eskuratu zuen SPRIk. Txostenean, talde ebaluatzaileak 3 indargune eta 3 hobetzeko puntu identifikatu ditu, eta azken horiek egikaritze prozesuan daude.

4. Dimentsio Ekonomikoa

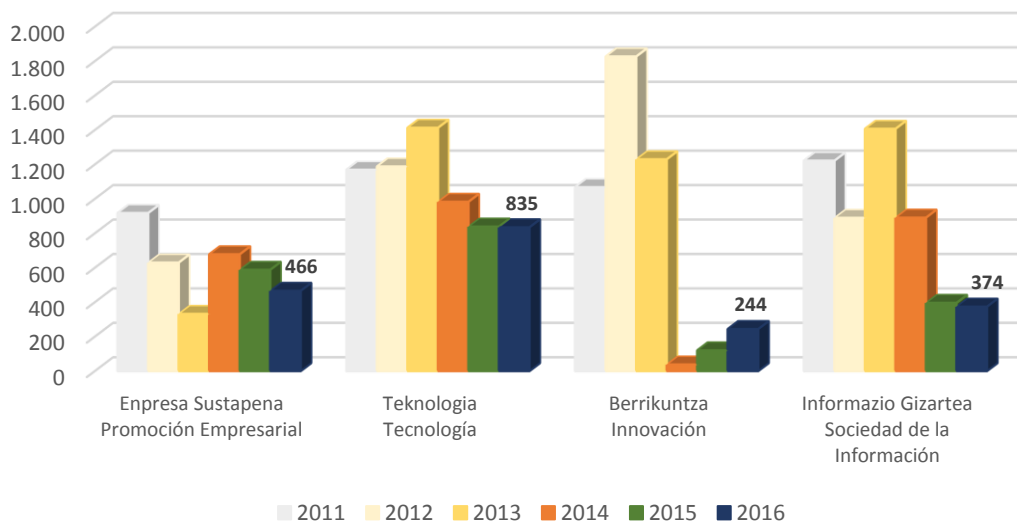
SPRI zenbakitan. Zifra esanguratsuenak

SPRIren ardatzetako bat izan da jarduerak garatzea eta kudeatzea enpresa sustapen, nazioartekotze eta berrikuntza arloetan, bai eta euskal enpresa sarearen esku zenbait baliabide ekonomiko jartzea ere, bere programen eta parte hartzen duen sozietateen bitartez.

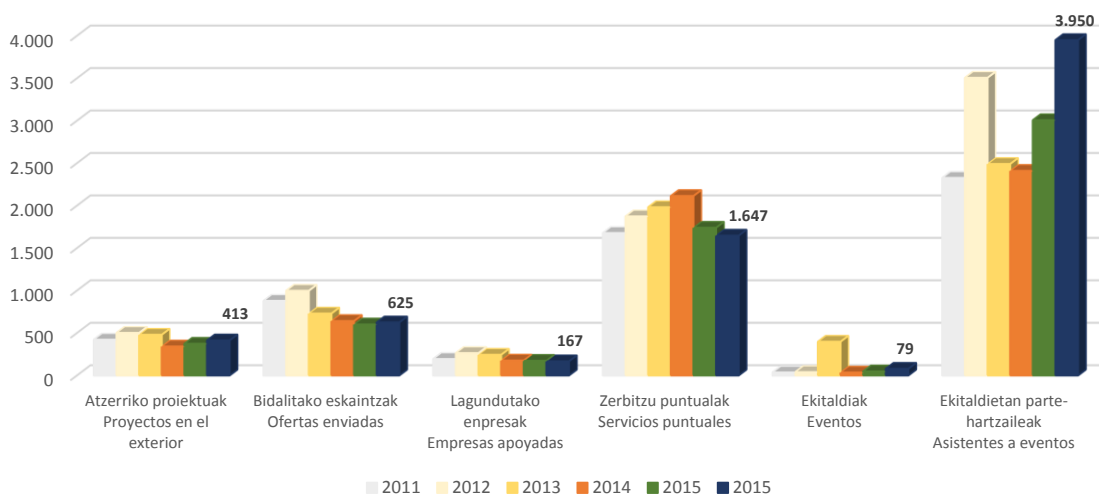
2016ko emaitza orokorrak ondokoak dira:



DEPARTAMENTUEK ONARTUTAKO ESKAERAK SOLICITUDES APROBADAS POR DEPARTAMENTO



NAZIOARTEKOTZEA INTERNACIONALIZACIÓN



Eta zehazki honakoak:

Teknologia eta Berrikuntza Arloa:

- **Teknologia:**

Enpresen I+G+b laguntzeko programei dagokienez (HAZITEK Estrategikoak eta Lehiakorrek Programa), 2016an aldaketa esanguratsuak sartu dira bai Lehiakorren ildoan (Gaitek ohiak) eta bai Estrategikoenean (ETORGAI ohiak), eta hartara Programa orain zorrotzagoa da. Aurkezteko ezarri diren kontrol baldintzek, eta batez ere exekuziorako jarri direnek, ebaluazio emaitza negatiboa duten proposamenen kopurua murriztu egin dute. Onartutako proiektuen kopurua 2015eko kopuruetan mantendu da, aurreikuspenak pixka bat gaituz. Proposatutako diru-laguntzak egindako aurreikuspenekin bat datoz.

ZTBES laguntzeko programei dagokienez, ELKARTEK programan (ETORTEK eta SAIOTEK programen ordezkia) aurkeztu diren proiektuek egindako aurreikuspenei erantzun diete. Onartutako proiektuek eta proposatutako diru-laguntzek egindako aurreikuspenak modu nabarmenean gaituz dituzte. EMAITEK Programarako egindako aurreikuspenak bete egin dira.

EEN Sareak parametro guztietan aurreikusitakoaren oso gainetik amaitu du 2016. urtea: buletin kopurua, jardunaldi eta bertaratuen kopuruak, aholkularitza eman zaien enpresa kopurua.

Egindako beste jarduera batzuk: ZTBESn eragileen Akreditaziorako Txostenak egiten jarraitu da. Foru Aldundiekiko lankidetza handitu egin da, ondorio fiskalen kalifikazioko Txosten teknikoei dagokienez. EEN Partzuergoak eta Europar Batasunak kontratua sinatu dute, eta I+G+b laguntzeko Programen Monitorizazio eta jarraipen txostena egin da.

- **Berrikuntza:**

Kudeatutako programa eta ekimenetan aurreikusitako helburuak lortu egin dira (helburuen gainetik edo aurreikuspenekin bat). Eta sendotu egin dira Erakundeen arteko Akordioak: Eusko Jaurlaritza/SPRI eta Foru Aldundiak, Kudeabide programari dagokionez, eta Garapen-ekin Lankidetza Hitzarmena (Garapen Agentzien Euskal Elkartea).

Gainera "Cross Mentoring" programa pilotua diseinatu da, aurreikuspenen arabera 2017an abiatuko dena. Basque Industry 4.0 ekimenaren 3. edizioa antolatu da (erreferentziatzeko ekimen gisa aitortua).

Kudeatutako programen gai batzuekiko (langileen parte hartzea, dibertsifikazioa) enpresen aldetik sumatzen den trebetasun falta dela-eta, ekimenen hedatze eta sustatze lan handia egin da.

- **Informazioaren Gizartea:**

Kudeatutako Programei dagokienez, 2016an Industria Digitala programa ondo joan da oro har, baina Basque Industry 4.0 aurreikuspenen azpitik geratu da. Gainera, NGA-Poligonoak banda zabaleko sareen hedatze Plana (PEBA2016) diseinatu eta abian jarri da.

Informazioaren Gizartetik eskainitako Zerbitzuei dagokienez, Enpresa Digitalaren jarduera aurreikusitakoaren apur bat gainera kokatu da bertaratuen kopuruari dagokionez, izan ere, handitu egin dira 4.0 enpresa industrial eta tematikoekiko jarduerak. IT Txartelak balio oso altuekin itxi du, bai erabiltzaileen kopuruan bai egiaztatzeetan, 2016an izandako LEPengatik. MikroETE eta Autonomoei zuzendutako jarduerarekin jarraitu da, Mikroenpresa Digitala Prestakuntza, Implantalarri eta E-Commerce bidez. Prestakuntza eskaera zertxobait jaitsi da, baina suspertzen ari da. Bestalde, Industria 4.0-ko Barnetegi Teknologikoen eskaera asko handitu da.

2016an METAPOSTaren erabilera egokia egin da enpresa handien aldetik (Mercedes, Michelin eta abar), baina Eusko Jaurlaritzak berak erabilera txikiarekin jarraitzen du. EUSKADINNOVA buletinak urte amaieran 39.000 harpidedun baino gehiago zituen eta ia 10.000 jarraitzaile Twitter-en.

Enpresaren Sustapen arloa:

- **Ekintzailatza eta Garapen Ekonomikoa:**

Ekintzaile, Basquefondo eta Renove Makineria programak egindako aurreikuspenen gainera ibili dira eta Gauzatu Industriak helburuak bete ditu; aldiz, Gauzatu Ezartzeak Atzerrian eta Ondorengotza mikroenpresa, enpresa txiki eta ertainetan programak ez dira iritsi ezarritako helburuetara.

- **Ekimen estrategikoak:**

Fabrikazio Aurreratuko eta Energiako Pilotatze Taldeetako Idazkaritza Teknikoaren barruan esku-hartze nagusia Basque Industry 4.0 eta Energibasque estrategien eremu teknologiko eta estrategia ekimenen xehetako definizioa izan da. Ekimen Estrategikoen hedapenari dagokionez, abian jarri dira Fabrikazio Aurreratuko Zentroei dagozkienak Aeronautikan (CFAA) eta Eolikoan (WINBOX), eta Fabrikazio Aurreratuko Aktiboen Sare Konektatua definitu da. RIS3Euskadi nazioartean kokatzeko Vanguard Initiative-n parte hartu da, Europar Batzordeko S3 plataformako Marine Renewables Energies eta Smart Gridseko Lan Taldeak koordinatu dira eta Bioeskualdearen Euskal Standa kudeatu da BIO USAn, San Frantziskon. Gainera, Argentinako Kordoba probintziako ekonomia jardueraren azterketan parte hartu da, ELGEk egina.

- **Invest in the Basque Country:**

2016an kudeatutako 72 proiektuetatik, 22 aurreko urteetatik datoz (heltze prozesu luzeak). RIS 3 lehentasunezko sektoreetan proiektuen hazkundea eman da (%51) eta proiektu bereziak mantendu egin dira (%33). Kudeatutako proiektuen azken helburua planta produktiboaren garapena da (%54) eta nabarmentzekoak dira I+G+b-ko 17 enpresa unitate. Euskadi Inbertsio leku gisa hartzeko motibazio nagusiak jarraitzen du izaten intereseko merkatu edo bezeroekiko gertutasuna eta gure industria ingurunea. Lehentasunezko jatorrizko herrialdeak Ameriketako Estatu Batuak, Alemania eta Erresuma Batua dira. Eta sektore nagusiak honakoak: EIKT, Energia, Automobilgintza, Bio/Mikro/Nano.

- **Azterketak eta Klusterra:**

Esku hartze nagusiak ondoko hauek izan dira, besteak beste: sareetan eta nazioarteko proiektuetan (EURADA eta ADR, TCI, ALERTA) ordezkari eta parte hartzea sendotzea, eta kluster eta RIS3 (CLUSTER S3) politikak hobetzeari buruzko INTERREG proiektu bat onartzea. Elkarleen artean Lankidetzako Ekintzak sustatzea, elkarleen konbergentzia prozesuak dinamizatzen jarraitzea (Logistika, Eduki Digitalak eta abar), eta baita ORKESTRArekiko lana sendotzea CLUSTER S3 eta ClusterDay proiektuetan.

Nazioartekotze arloa:

AFRIKA ETA EKIALDE ERTAINA: Nabarmenena honakoa izan da: EGASeko Kontseilaria buru zela Hegoafrikara egindako bidaia Instituzionala, Iranek Espainian duen Enbaxadorearekin eta EGAS Kontseilariarekin Negozio Aukerei buruzko jardunaldia, eta Euskadin Iraneko industria talde nagusiak direnekin alderantzizko egitekoa (trenbide, automobilgintza, burdinurto eta altzairu sektoreak).

ASIA: 2016ko mugarri nagusiak honakoak izan dira: Kontseilariaren bilera Koreako Enbaxadorearekin, Kunshaneko Parkeko ordezkariaren bisita Mondragon Corporacionera, Australiak Europarako duen Trade Comissioner-ena Euskadira, edo Invest in Hong Kongeko ordezkariarena, Metalaren Zhong bulegoaren irekiera Bilbon, eta Singapurko bulegoaren esparruaren hedapena Taiwan eta Koreako merkatuetara, besteak beste.

EUROPA: 2016an arlo honen helburuak adierazle guztietan gaintu dira. Zehazki esateko, aurreikusitako proiektuak baino %37 gehiago egin dira. Gainera, Bavariako ordezkari alemaniar bat etorri da, ordezkari instituzional eta enpresarialez osatua, eta ekonomia austriarreko arlo ezberdinetako 40 austriarrek osatutako ordezkari bat ere bai.

LATINOAMERIKA: nabarmendu beharra dago Kolonbiara egindako egiteko Instituzionala/Komertziala, Bogotan sinatutako PTP/SPRI Lankidetzaren Hitzarmena,

Kolonbiako Udalerrietako Agintarientzat Euskadin egindako Alderantzizko Prestakuntza egitekoa, Kolonbia, Argentina, Txile eta Brasilen Ezarritako Euskal Enpresen Topaketa, Cundinamarcako Eskualdeko Alderantzizko egiteko Institutuzional eta Enpresariala, SEBRAE eta UBERLANDIAKO UNIBERTSITATEaren Alderantzizko egitekoa, Kubara egindako egiteko Institutuzionala, bisitak: Industria Ministroa, Energia eta Meategien Ministro ordea, Eraikuntza Ministerioko Zuzendari Nagusia, Kubako Merkataritza Ganbarako Presidente, besteak beste.

IPAR AMERIKA: 2016koa Mexikoko egituraren sendotze urtea izan da, Eusko Jaurlaritzaren nazioartekotze estrategiarako eta Ameriketako Estatu Batuetarako trantsiziorako lehentasunezko herrialdea. Oro har hartuta, proiektuetan %34 hazi da. Mexikon %27 hazi da proiektuetan. Ameriketako Estatu Batuetan ere %26 hazi da proiektuetan.

EKINTZA KOMERTZIALEI dagokienez (MUNDURA BEGIRA / INTERGUNE+ 2016), 2016an aurreikusitako ekitaldien bikoitza baino gehiago egin dela azpimarratu beharra dago, aurreikuspenak %125ean gaituz. Era berean, bertaratuen kopurua aurreikusitakoaren laukoitza izan da. MUNDURA BEGIRA ekitaldian parte hartu da, Nazioartekotzearen Euskal Partzuergoaren aurkezpenarekin. Bestalde, INTERGUNE+ 2016 ekitaldian Kanpo Sareko 43 ordezkari hartu zuten parte, 40 erakusketari egon ziren eta nazioartekotzearekin zerikusia duten 16 hitzaldi eskaini ziren.

Azkenik, MULTILATERALEI dagokienez, 2016an 21 enpresa eta erakunderekin egin dira bilerak eta harremanak, eta Interguneren testuinguruan Aholkularitza eta Ingeniaritza sektorearentzat (AVIC) Negozio Aukerei buruzko Jardunaldia antolatu da BID eta BMrekin, besteak beste.

Zerbitzu korporatiboak: Komunikazioa, Idazkaritza Orokorra eta Laguntza Zerbitzuak

Zerbitzu korporatiboek garatutako jarduera oso lotuta dago aurreko puntuetan azaldutakoarekin:

- **Komunikazioa:**

www.spri.eus 2016ko hedabide nagusia izan da, eta on line plataforma guztietan sendotu da. Lehen urratsak eman dira basqueindustry.eus eta Invest in the Basque Country plataformak abian jartzeko eta Invest helburuak dituzten Kanpo Sareko bulegoetarako webgune propioak bertako hizkuntzetan sortzeko, spri.eus-etik ekitaldien izen-emateen kudeaketa eta BAZetik koordinazioa finkatu dira, eta gaikako buletinaren eta korporatiboen bidalketarako plataforma ere bai.

2016an komunikazio tresna eta bideen jarduera honakoa izan da: Up Euskadi (Ekintzailerak) 10.664 harpidedun, Expanding News (Nazioartea) 12.588 harpidedun, Invest in the Basque Country 11.343 harpidedun, SPRIren Newsletter orokorra 31.869 harpidedun, ADI! (ekitaldien eta izen-emateen buletina) 36.291 harpidedun, eta Basque Industry 4.0 31.573 harpidedun. Sare sozialei dagokienez: Twitter-en 2 urtetan 200 jarraitzaile izatetik ia 6.500 izatera pasatu da, Linkedinen 3.400 jarraitzaile baino gehiago daude eta YouTubeen 1.736 jarraitzaile.

- **Idazkaritza Orokorra:**

2016an Idazkaritza Orokorren jarduera honako hau izan da nagusiki: irregulartasunen kudeaketa eta arautegien edo proiektuen ez-betetzeengatik aurrerakinen itzulketa, programen arautegien gainbegiratze juridikoa, SPRIk kredituak dituen enpresen konkurtsoen jarraipena, eta hitzarmen ezberdinen prestakuntza edo, kasua balitz, gainbegiratzea, besteak beste.

- **Laguntza Zerbitzuak:**

2016an ondoko jarduerak nabarmendu behar dira:

BEZEROAREN ARRETA ZERBITZUA: Zerbitzu Kartaren egiaztapena, adierazleen jarraipen sistemaren hobekuntza eta Webaren argitaratutako programen fitxa berrien mantenua eta prestakuntza berriak egin dira.

INFORMATIKA: Eusko Jaurlaritzaren Platea sistemaren egokitzapena, laguntzen programetarako aplikazio informatiko berrien garapena (Ekintzaile, BZHP...), teknologia programen kudeaketarako plataforma berria, Invest in the Basque Country-rako Datu Basea, eta Intranet berriaren hedapena, besteak beste.

ZERBITZU OROKORRAK: jarduera nagusiak 2017an garatu beharreko lay-out berriaren ebaluazio ikerketa, Ekoscan ingurumen egiaztagiriaren eta marka komertzialen berriztapenak, aseguruaren estalduren berrikuntza (langileak, kontseilariak...) eta lan arriskuen prebentzioaren kudeaketa izan dira.

GIZA BALIABIDEAK: langileen kontratazio prozesuen kudeaketa, SPRI Taldeko prozesu judizialean zerbitzu juridikoei laguntza, Enpresa Batzordearekiko harremanak, lan profilen prestakuntza, eta bekadunen kontratazioarako ereduaren prestakuntza.

ADMINISTRAZIOA ETA FINANTZAK: SPRI Taldeko sozietateetarako kontuen ikuskaritza zerbitzuaren lizitazioaren kudeaketa, eta Taldeko sozietateetako kontabilitateko irizpide aldaketei buruz ikuskariekin izan diren jardunak.

KUDEAKETA ETA ETENGABEKO HOBEKUNTZA: egoeraren azterketa eta sistema ISO 9001 2015 arautegi berrira egokitzera zuzendutako ekintzen hasiera, bai eta langileen prestakuntza ere, guztia barneko baliabideekin. Sozietateak dituen kalitate ziurtagiri guztien berrikuntza.

Iturria: Sistemaren Berrikuspenaren Txostena 2016 eta Urteko Txostena 2016

Sortutako eta banatutako balio ekonomiko zuzena

Jarraian doaz sozietatearen jarduera ekonomikoaren alorreko adierazle nagusiak:

	2016	2015
Sortutako balio ekonomiko zuzena (BEZ)	31.644.779	39.271.195
Negozio zifraren zenbateko garbia	1.059.478	985.070
Zerbitzu prestakuntzak	334.585	263.701
Partaidetzetatik jasotako dibidenduak	724.893	721.369
Ustiapeneko bestelako sarrerak	30.582.440	38.273.571
Ekitaldiko emaitzan jasotako ustiapeneko diru-laguntzak	30.582.440	38.273.571
Diru-sarrera osagarriak	-	-
Diru-sarrera finantzarioak	2.861	12.554
Balore negoziagarriak eta bestelako finantza tresnak	2.861	12.554
Balio ekonomiko zuzen banatua (BEZ)	(31.355.613)	(39.444.550)
Eragiketen kostuak	(25.848.827)	(34.431.406)
Kanpo zerbitzuak	(8.814.548)	(8.396.750)
Kudeaketa arrunteko beste gastu batzuk	(17.418.479)	(25.108.387)
Galerak eta narriadura zein horniduren aldaketa, eragiketa komertzialen eraginez	-	(926.269)
Beste emaitza batzuk	384.200	-
Langileentzako ordainsariak eta gizarte onurak	(5.402.769)	(4.828.545)
Soldatak, ordainsariak eta antzekoak	(4.459.158)	(3.904.759)
Karga sozialak	(943.611)	(923.786)
Gastu finantzarioak	116.000	-
Taldeko enpresekiko eta sozietate elkartuekiko zorrak	(637.693)	(619.120)
Finantza izaerako diru-laguntzen egozpena	753.693	619.120
Kanbio-tasen diferentziak	-	-
Administrazioa	(220.017)	(184.599)
Zergak	(8.983)	(11.245)
Irabazien gaineko zergak	(211.034)	(173.354)
Atxikitako balio ekonomikoa (ABE)	(12.218.431)	(16.312.995)
Amortizazioak	(130.910)	(185.272)
Narriadura eta finantza tresnak zein ibilgetua besterentzearen emaitza	(12.087.521)	(16.127.723)

Oharra ABEa kalkulatu da amortizazioen eta narriaduren estimazioak batuz.

Jarraian doaz 2016 eta 2015eko abenduaren 31ko datadun SPRIren balantze ikuskatuak:

AKTIBOA			PASIBOA		
	2016	2015		2016	2015
Aktibo ez arrunta	406.943.362	396.309.886	Ondare garbia	392.420.706	382.228.030
Ibilgetu materiala	123.403	181.512	Fondo propioak	389.141.877	378.406.542
Ondasun higiezinak	1.208.115	857.725	Jasotako diru-laguntzak, dohaintzak eta legatuak	3.278.829	3.821.488
Taldeko enpresetan eta elkartuetan epe luzera egindako inbertsioak	362.492.528	349.367.398			
Finantza inbertsioak	41.844.217	44.417.118	Pasibo ez arrunta	23.169.233	22.742.574
Zerga geroratuen aktiboak	1.275.099	1.486.133			
Aktibo arrunta	14.960.105	14.212.168	Pasibo arrunta	6.313.528	5.551.450
Zordunak	4.267.858	9.017.067			
Taldeko enpresetan eta elkartuetan egindako inbertsioak	-	-			
Periodifikatzeak	-	-			
Eskudirua	10.692.247	5.195.101			
Aktiboa guztira	421.903.467	410.522.054	Ondare garbia eta pasiboa guztira	421.903.467	410.522.054

Ustiapeneko diru-laguntzak	2016
Eusko Jaurlaritzaren diru-laguntzak, programen kudeaketa kostuak ordaintzeko	13.163.961
Eusko Jaurlaritzak Taldeko enpresei eta elkartuei programetarako emandako diru-laguntzak	2.898.206
Eusko Jaurlaritzak hirugarrenei programak ordaintzeko emandako diru-laguntzak	14.520.273
Ustiapeneko beste diru-laguntza batzuk	-
GUZTIRA	30.582.440

Era berean, Sozietatearen finantziazio iturrien artean, jasotako kapital ekarpenak nabarmentzen dira. 2016ko abenduaren 31n Sozietatearen kapitala 4.596.326 akzio izendunez osatuta dago, bakoitza 100 eurokoa. 2015eko ekitaldia itxi zenean, berriz, Sozietatearen kapitala 4.369.680 akzio izendunez osatuta zegoen, bakoitza 100 euroko balio izendunarekin. Hauexek dira akziodunak, eta 2016eko abenduaren 31ko datan zein 2015ean bakoitzak kapitalean zuten partaidetza:

Kapital soziala	Partaidetzaren % 2016	Balio izenduna 2016	Partaidetzaren % 2015	Balio izenduna 2015
Euskadiko Ogasun Orokorra	%99,10	455.494.500	99,04%	432.829.900
Kutxabank SA	%0,90	4.138.100	0,96%	4.138.100
GUZTIRA	%100	459.632.600	100%	436.968.000

Sozietateko Akziodunen Batzar Nagusiak kapitala 15.664.600 eurotan eta 7.000.000 eurotan handitzea onetsi zuen 2016ko ekainaren 22an eta abenduaren 28an, hurrenez hurren. Horretarako akzio izendunak jaulki zituzten, 156.646 lehenengo eta 70.000 gero, bakoitza 100 euroko balio izendunarekin. Akzio horiek Euskal Autonomia Erkidegoko Ogasun Nagusiak bereganatu eta osorik ordaindu zituen, aurretiaz gainontzeko akziodunek haien lehentasunezko harpidetza eskubideari uko egin eta gero.

Pertsonak

Hona hemen azken bi ekitaldietan zehar izandako langileen batez besteko kopuruak, kategoriaka:

	Langileen kopurua ekitaldiaren amaieran (*)					
	2016			2015		
	Gizonak	Emakumeak	Guztira	Gizonak	Emakumeak	Guztira
Zuzendari Nagusia (130-99 Dekretua)	1	0	1	1	0	1
Zuzendaritza Batzordea	5	1	6	5	1	6
Goi mailako Teknikariak	24	17	41	26	14	40
Erdi mailako Teknikariak	6	7	13	2	4	6
Administrariak	3	8	11	4	11	15
GUZTIRA	39	33	72	38	30	68

(*) Errelebo kontratua duten langileak barne.

2016ko ekitaldia ixtean, 15 lagunek osatzen zuten Administrazio Kontseilua eta horietatik 7 emakumeak ziren.

Horrekin batera, sozietateak dituen irabaziek zenbateko hauek izan zituzten 2016an:

Sozietatearen irabaziak	Zenbatekoa €
Bizitza aseguruaren urteko prima	27.460
Itzarri BGAeri egindako urteko ekarpenak	-
Urtearen barnean emandako kontsumorako maileguak	-

Aliatuak eta Hornitzaileak

SPRIk zenbait hitzarmen sinatu ditu eta hainbat sarerekin **aliantzak** garatu ditu, bere zerbitzuen balioa handitu eta zerbitzu horiek hobetzeko helburuarekin. Horien artetik nabarmenenak hauek dira: ADR Foroa (Asociación Española de Agencias de Desarrollo), EURADA (European Association of Development Agencies), EEN (European Enterprise Network), Q-epea (Euskal Erakunde Publikoak Bikaintasunerantz), Euskalit (Bikaintasunerako Euskal Fundazioa), TCI-Network (The Competitiveness Initiative), AFM (Asociación de Fabricantes de Máquina Herramienta), OSALAN (Laneko Segurtasun eta Osasunerako Euskal Erakundea), eta abar.

SPRIk izaera estrategikoa duten **hornitzaileak** ditu, bezeroei zuzenean lotutako zerbitzuak ematen baitituzte eta bezero horiekin harreman zuzena baitute. Hartara, hornitzaile estrategiko horiek funtsezkoak dira Sozietateak eskaintzen dituen produktuetarako.

SPRI sektore publikoaren parte da eta, beraz, Sektore Publikoko Kontratuen Legearen Testu Bateratua (SPKLTB) aplikatzen zaio. Testuinguru horretan, barne jarraibide batzuk ditu kontratazio kontuetarako. Horien xedea da SPRIren barne prozedurak arautzea, erregulazio harmonizaturik gabeko kontratuak esleitzeko; modu horretan bermatuko dira publizitate, lehia, gardentasun, isilpeketasun, berdintasun eta diskriminaziorik ezaren printzipioak, bai eta kontratua esleitu zaiola eskaintza ekonomiko abantailatsuena aurkeztu duenari. Finean, SPKLTBk agindutakoa bete egiten dela bermatuko da. Aipatutako jarraibideak gure webgunean argitaratuta daude, "Kontratugilearen Profila" izeneko atalean. Hor argitaratzen ditugu lizitazio iragarkiak, administrazio baldintzen agiriak eta kontratuaren esleipena, bai eta alerten harpidetzak egiteko aukera, eta hornitzaileek SPRIrekin dituzten harremanetarako laguntza dokumentu bat ere.

SPRIk hornitzaileak kudeatzeko jarraitutako sistemak zenbait kontu aurreikusten ditu: alta eta homologazio prozesuak, ebaluazioa eta balorazioa, prestakuntza jarduerak, eta kontratazioen kontrola eta jarraipena.

2016an 309 hornitzaile egin zizkion erosketak SPRIk, horrek dakarren trakzio indarrarekin. Hornitzaile horietatik 91 esanguratsuak direla esan daiteke, 18.000 eurotik gorako kontratazio bolumena izan dutelako.

Hau izan da hornitzaileei fakturak ordaintzeko batez besteko epe haztatua, azken bi ekitaldietan:

	Egindako ordainketak eta egiteko daudenak ekitaldiaren amaiera datan			
	2016		2015	
	Zenbatekoa	%	Zenbatekoa	%
Legeak aurreikusitako gehieneko epe barruan egindakoak	7.089.786	%70,15	6.621.515	%70,63
Gainerakoak	3.016.129	%29,85	2.752.839	%29,37
Ekitaldian egindako ordainketak guztira	10.105.915	%100,00	9.374.354	%100,00
Ordainketen GBEH (egunak)	27		25	

Azpimarratu beharra dago 2016ko ekitaldian hornitzaile bati berari ere ez zaiola egin erosketen bolumen globalaren %10etik gorako portzentajea suposatu duen erosketarik.

Bezeroak

SPRIk gizartean izandako eragina aztertzeko, eskainitako produktu eta zerbitzuen kudeaketaren ondorioz lortutako emaitzak aztertu besterik ez da egin behar.

Funtsezkoa da azpimarratzea SPRIren **egitekoa** zein den: *"Euskal enpresen hobekuntza lehiakorra babestea, sustatzea eta laguntzea, horren bidez Euskadin aberastasuna sortzeko eta bertako herritarren ongizatea hobetzeko, betiere, giza garapen jasangarri baten bitartez eta Eusko Jaurlaritzaren Ekonomiaren Sustapen Politikaren eremuan"*. Horrela, bada, eskainitako zerbitzu eta programa guztiak garapenaren alorrekoak dira, eta tokiko komunitateari zuzentzen zaizkio.

Jarraian doaz 2016ko datu kuantitatiboak, arloka kudeatutako laguntzen zenbatekoari dagokionez. Bertan islatzen da horren guztiaren helburua dela Euskadi aurrerratuagoa, emankorragoa eta lehiakorragoa lortzea.

Laguntza programak	Onetsitako proiektuak	Kudeatutako laguntzaren zenbatekoa, milioka €-tan
Finantzaketa	278	34,81
Ekintzailletza	188	2,27
IKTak	374	5,57
Teknologia	835	146,65
Berrikuntza	112	2,66
GUZTIRA	1.787	191,95

Iturria: Jarduerari eta kudeaketa kontrolari buruzko Txostena 2016

Programa hauek EAEko 1.600 enpresa baino gehiagoren proiektuak babestu dituzte 2016ko ekitaldian zehar.

2016an kudeatutako laguntza programek, beraz, eragin nabarmena dute euskal gizartean, eta hori proiektu horien lorpenetan islatzen da:

- Izaera pribatuko inbertsioak mobilizatzea, 332 milioi eurotik gorako zenbatekoarekin.
- 8.300 lanpostu baino gehiago manten daitezen lortzea eta 700 lanpostu berri baino gehiago sortzen laguntzea.
- Aholkularitza zerbitzuen kontratazioa eragitea, ia 17 milioi euroko balioarekin.

5. Dimentsio soziala

Bezeroak

Interes Talde honek barnean hartzen ditu SPRIren zerbitzu profesionalak baliatzen dituzten edo iraganean baliatu dituzten euskal enpresen sareko kide guztiak, ekintzaileak eta elkarteak.

Bezeroaren segurtasunaren ikuspegitik, SPRIren programa guztiak daude jarduera, dokumentu eta bestelako elementu guztiak barnean hartzen dituen prozesu baten baitan, eta onuradunei laguntza programa eta zerbitzuak eskaini aurretik prozesu hori egin beharra dago. Praktikan, eskaerak aurkezteko epea zabaldu aurretik egin beharreko guztia biltzen du prozesu horrek.

Administrazio Kontseiluak programak eta zerbitzuak onetsi eta euskal enpresari eskainiak izan aurretik, SPRIren Arlo Juridikoak eta Eusko Jaurlaritzako Kontrol Ekonomikorako Bulegoak gainbegiratzeko dituzte, legeak ezarritako baldintzak betetzen dituztela bermatzearren. Horrek aukera ematen du legeak araututakoa eta hartzen diren borondatezko kodeak betetzearen gainean kontrol handiagoa izateko.

SPRIk bezeroekin komunikatzeko zenbait tresna ditu, eta horiek baliatzen ditu zerbitzuari zein martxan dauden proiektuei buruzko informazioa helarazteko, eta gorabeheriei, erreklamazioei eta bezeroen asebetetzeari buruzko informazioa jasotzeko.

SPRIren webguneak komunikaziorako tresna eta zuzeneko kanal eraginkorra izan nahi du, batez ere euskal enpresarentzat. Webguneak eremu komertzial eta komunikazio eremu eraginkorra izan nahi du, sare sozialak barneratzen dituen komunikazio eta parte-hartze tresna gisa.

SPRIren Interneteko domeinu hau, euskal enpresarentzat interesgarriak eta, areago, beharrezkoak diren edukien kudeatzaile gisa pentsatua dago. Komunikatzeko bidea den neurrian, gainera, SPRI Taldeko kudeaketa eremu bakoitzaren kudeaketari buruzko informazio eduki guztiak jasotzen ditu (Industria 4.0, Invest in the Basque Country, Teknologia, Berrikuntza, Ekintzailatza, Nazioartekotzea, Fabrikazio Aurreratua eta Azpiegiturak). Eduki horiek zenbait komunikazio bideren bitartez zabaltzen dira (buletin orokorrak eta arlokoak eta sare sozialak), eta askotarikoak dira: berriak, mota guztietako euskal enpresei irratian egindako elkarrizketen grabazio eskusiboak, enpresarentzat antolatutako jardunaldien bideo grabazioak, eta ekitaldi horietan aurkeztutako dokumentazioa.

Hori guztia webguneko Edukien Bankuko parte da eta lehenago aipatutako sare sozialetara igota dago, horrela material horren zabalkundea biderkatuz.

www.spri.eus webgunean bertan oinarrituta, albiste buletin hauek ditu SPRI Taldeak gaur egun:

- Batetik, SPRIren Newsletter-a: hilero argitaratzen da eta 30.000 helbide baino gehiagora bidaltzen da. SPRIin sortu, eta bidaltzeko unean euskal enpresarentzat interesgarria izan daitekeen guztia jasotzen da bertan: Laguntzak eta Zerbitzuak, ekitaldien agenda, berriak, eta gorago aipatutako elkarrizketen eta jardunaldien grabazioak.
- Bestetik, ekitaldien zabalkundea eta horietan izena emateko aukera beste modu batean egitea erabaki da, euskal enpresentzat hain "inbaditzailea" ez den modu batean, alegia. Horretarako ekitaldiei buruzko buletin espezifikoak sortu da, Adi Alerta izenekoak. Bertan jardunaldi interesgarrienak jasotzen dira, www.spri.eus-era estekatzen dira izen ematea errazago egiteko, eta euskal enpresariei hizkuntza gertuago eta erakargarriago batean eskaintzen zaie.
- UPEuskadi!: ekintzailetzari eta barne ekintzailetzari buruzkoa
- Euskadinnova: Berrikuntzari buruzko albisteak
- Expanding News: Nazioartekotzeari buruzko albisteak
- Invest in the Basque Country: atzerriko inbertsioak erakartzeko buletina
- Basque Industry 4.0: Industria 4.0-ko edukiak

Adituen arabera, mota horretako buletin zabalkundea eraginkorragoa eta baliagarriagoa dela definitzen duten irekiera ratioek %20 eta 40 bitartekoak izan behar dute. Hala, bada, aipatzen diren bi kasuetan, buletin irekiera ratioa %22 eta 35 bitartean kokatzen da; hau da, ekimenaren lehendabiziko bi hilabeteetan inpaktua eraginkorra izan da.

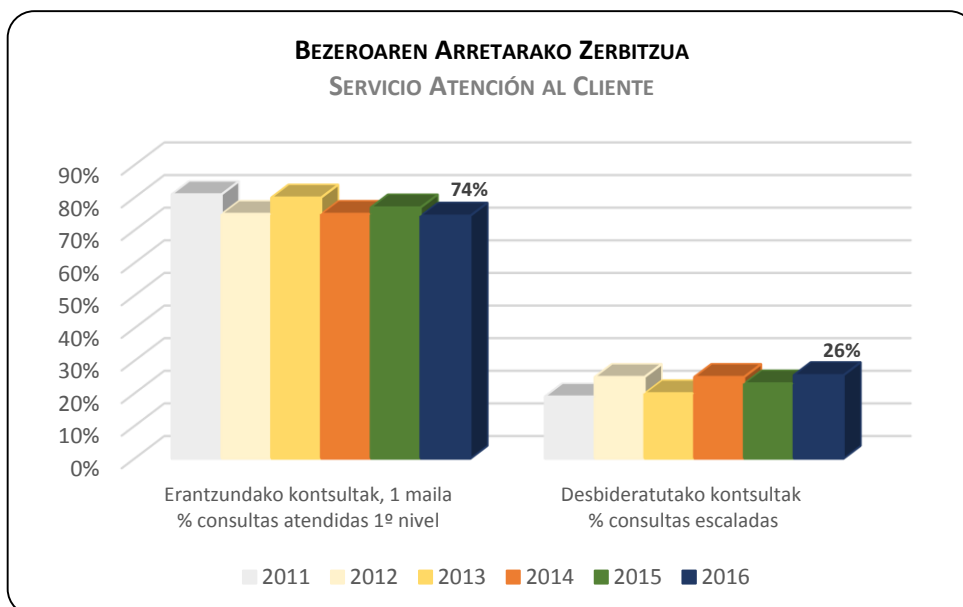
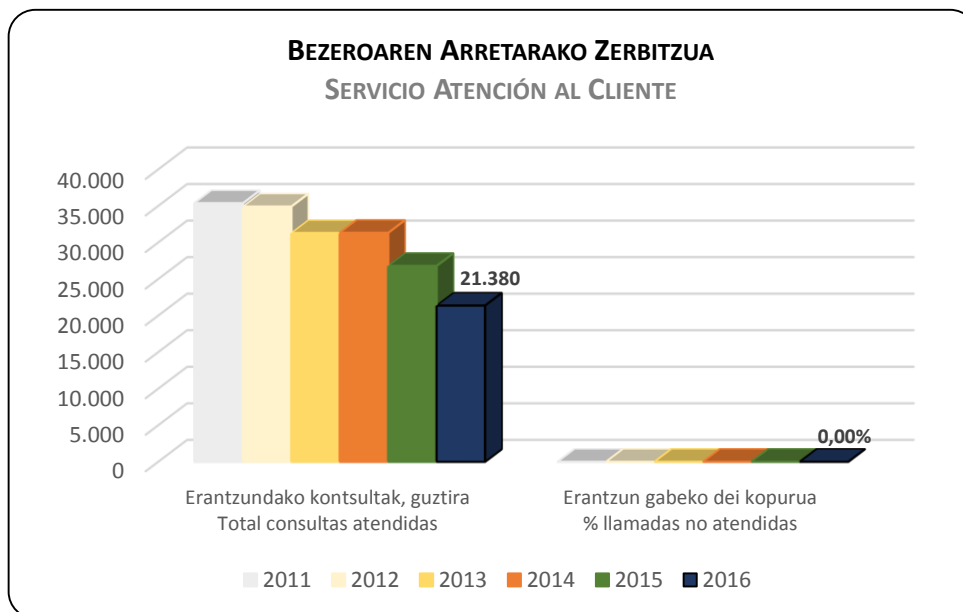
Bezeroen Arretarako Zerbitzua (BAZ)

Bezeroen Arretarako Zerbitzuak SPRIk kudeatutako programei eta zerbitzuei buruzko informazio osoa ematen du, unean bertan. Informazioa lor daiteke gure bulegoetara etorruta, telefono bidez edo bide telematikoak erabilita. Gainera, zerbitzu zentralizatua izateak barne kudeaketaren hobekuntza eta barneko baliabideen erabilpen eraginkorragoa suposatzen du.

SPRIren webguneko Bezeroen Arreta atalean, bestalde, inprimaki labur bat dago, bezeroek iradokizunak edota erreklamazioak bidali ahal izateko, bai eta zerbitzuari buruzko asebetetze inkesta labur bat ere. Aipatutakoaz gain, Bezeroen Arretarako Zerbitzuak berak aukera ematen du sor litezkeen kontsulta, iradokizun, erreklamazio, kexa eta bestelakoei erantzuteko.

2016. urtean, SPRIren Bezeroen Arretarako Zerbitzuak ia 21.300 kontsulta jaso ditu. Telefono deien %99,67k 30 segundo baino lehenago jaso zuten erantzuna, eta jasotako mezu elektronikoen %100, berriz, egun bi igaro aurretik erantzun ziren.

Hona hemen Bezeroen Arretarako Zerbitzuaren datu nagusiak:



Iturria: Kudeaketa Planari buruzko Txostena

Bezeroen Arretako zerbitzuen kartaren bidez SPRIk emandako zerbitzuei buruzko informazioa eta zerbitzu horiek ematerakoan hartzen dituen konpromisoen berri ematen du. Karta bera eta lortutako emaitzak eskuragarri daude SPRIren webgunean.

Kartan hartutako konpromisoen artean, hauexek nabarmentzen dira:

- Jasotako deien %90ari 30 segundotan baino gutxiagotan erantzutea eta %95ari 60 segundotan baino gutxiagotan.
- Telefonoaren erantzungailuan utzitako mezuen %100 erantzutea 24 orduko epean.
- Posta elektronikoko bidez jasotako kontsulten %85 erantzutea 2 laneguneko epean, eta, gainerakoak, 10 laneguneko epean.
- Gure programa eta zerbitzuen aldaketen %80 bost lanegunetan eguneratzen dira eta gainerakoak 15 lanegun baino gutxiagotan.

2012az geroztik egiaztatuta, 2016ko irailean egindako kanpo ikuskaritzak ez du batere ez-adostasunik aurkitu, 3 ohartarazpen jaso dira eta hobekuntza proposamen bat, dagoeneko ezarrita daudenak. Bi indargune ere adierazi ziren: 2016ko konpromiso guztiak bete izana eta, QlikView ezarri izanaren ondorioz, konpromisoen jarraipenerako lortutako datuak zehatzagoak eta errealagoak izatea.

Ondoren doaz konpromisoen betetze mailari buruzko datuak:

KONPROMISOAK COMPROMISOS	ADIERAZLEAK INDICADORES	2016	2015
Kalitatezko zerbitzua ematea, bezeroak gustura geratu daitezen jasotako arretarekin eta, 10 puntutik 7 puntura bitarteko eskala batean, 0 puntu edo gehiago eman diezazkiguten. Prestar un servicio de calidad, donde los clientes se muestren satisfechos y valoren dicha satisfacción en relación con la atención recibida, en una escala de 0 a 10, con una puntuación igual o superior a 7 puntos.	Jasotako arretaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Atención recibida.	7,76	7,81
	Harremanetan jartzeko erraztasunaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Facilidad de contacto.	7,54	7,61
	Azaldutako interesaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Interés mostrado.	7,67	7,74
	Zalantzak argitzeko azkartasunaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Rapidez en resolución de dudas.	7,46	7,53
	Jasotako arretaren batez besteko balorazio globala. Valoración media global Atención recibida	7,61	7,67
Zerbitzu kualifikatu eta profesionala eskaintzea, bezero bakoitzak emandako batez besteko balorazioa 7 puntu baino goragokoa izan dadin 0tik 10 punturako eskalan. Ofrecer un servicio profesional y cualificado, de forma que la valoración media dada por el cliente, en una escala de 0 a 10, sea superior a 7 puntos.	Zalantzak argitzeko prestakuntza eta gaitasunaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Capacitación y Competencia para resolución de dudas.	7,68	7,75
	Profesionaltasunaren batez besteko balorazioa Valoración media de Profesionalidad	7,35	7,43
Gure programa eta zerbitzuen aldaketen %80 webean eguneratzea 5 lanegunen buruan, eta gainerakoak 15 lanegun igaro baino lehen. Actualizar en la Web 80% de los cambios en nuestros programas y servicios en 5 días laborables y, el resto, en menos de 15 días laborables.	5 lanegun baino gutxiagoan eguneratutako aldaketen % % cambios actualizados antes de 5 días laborables.	100,00%	100,00%
	15 lanegun baino gutxiagoan eguneratutako aldaketen % % cambios actualizados antes de 15 días laborables.	100,00%	100,00%
	15 lanegun baino gehiagoan eguneratutako aldaketen % % cambios actualizados en más de 15 días laborables.	0,00%	0,00%
Jasotzen diren telefono dei guztien %90 30 segundo baino gutxiagoan erantzutea eta %95 60 segundo baino gutxiagoan. Gainerakoak telefono erantzungailura bideratzen dira. Responder el 90% de las llamadas telefónicas recibidas en menos de 30 segundos, y el 95% en menos de 60 segundos. El resto accede al buzón telefónico.	30 segundo baino gutxiagoan erantzundako deien % % llamadas atendidas < 30 segundos	99,14%	98,55%
	60 segundo baino gutxiagoan erantzundako deien % % llamadas atendidas < 60 segundos	99,59%	99,44%
Telefono erantzungailuan jasotako mezu guztiak (%100) 24 lanegunen buruan erantzutea. Responder el 100% de los mensajes recibidos en el buzón telefónico en 24 horas laborables.	Erantzungailu zerbitzuaren maila Nivel de servicio Buzón telefónico	100,00%	100,00%
Posta elektronikoz jasotako kontsulten %85 2 lanegunen buruan erantzutea, eta gainerakoak 10 lanegun igaro baino lehen. Atender el 85% de las consultas recibidas a través del correo electrónico en 2 días laborables y, el resto, en 10 días laborables.	2 lanegun baino gutxiagoan erantzundako posta elektronikoko kontsulten % % consultas via correo electrónico respondidas < 2 días laborables.	99,98%	97,85%
	10 lanegun baino gutxiagoan erantzundako posta elektronikoko kontsulten % % consultas via correo electrónico respondidas < 10 días laborables.	100,00%	100,00%
Kexa eta iradokizunen %85 10 lanegunen buruan erantzutea, eta gainerakoak 30 lanegun igaro baino lehen. Responder el 85% de las quejas y sugerencias en 10 días laborables y, el resto, en 30 días laborables.	10 lanegun baino gutxiagoan erantzundako kexen % % quejas respondidas antes de 10 días laborables.	100,00%	90,63%
	30 lanegun baino gutxiagoan erantzundako kexen % % quejas respondidas antes de 30 días laborables.	100,00%	96,88%
	30 lanegun baino gehiagoan erantzundako kexen % % quejas respondidas en más de 30 días laborables.	0,00%	3,13%
Ahalik eta gehien murriztea zerbitzuen intzidentziak, urteko kexa portzentajea kontsulta guztien %0,5 baino txikiagoa izan dadin. Reducir al máximo las incidencias con respecto al servicio prestado, de forma que el porcentaje de quejas anuales sea inferior al 0,5% sobre el total de consultas.	Kontsulta guztien artetik jasotako kexen % % quejas recibidas sobre total de consultas.	0,21%	0,12%

Bezeroen asebetetzea

SPRIIn Bezeroa da estrategiaren ardatz nagusia eta zerbitzuak haren beharren baitan egokitzen dira uneoro, gure ahalegina bezeroen asebetetze-maila gorena lortzera zuzenduz.

Bezeroaren asebetetze-maila neurtzeko, dagokion ekitaldian kudeatutako programa eta zerbitzuetako parte-hartzaileei zuzendutako online inkesta erabiltzen da, beraien proiektuak onartuak izan zein ez. Informazio bilketa Laguntzaren Ebazpenaren edo zerbitzuaren prestazioaren ondoren egin ohi da.

Guztira gure bezero diren 3.910 enpresen artetik 853 inkesta jaso ditugu (%22ko erantzun tasa), suposatuz laginen errorea $\% \pm 2,97$ koa eta konfiantza maila %95ekoa direla.

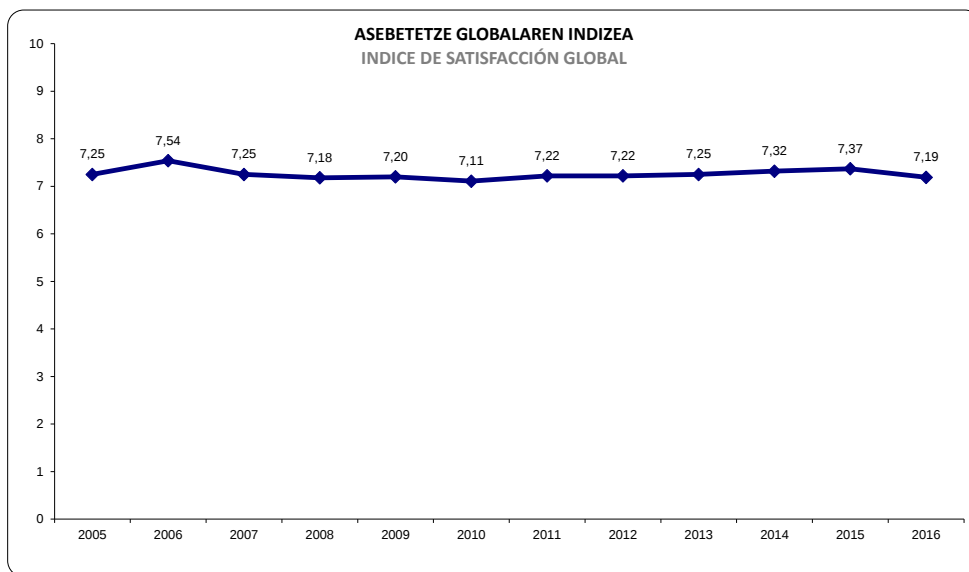
Hauek dira 2016ko **emaitza garrantzitsuenak**:

- Batez besteko balorazioa 7,19koa izan da, aurreko urteko balorazioa, aldiz, 7,37koa.
- Asebetetze-maila globala altuagoa da Nazioartekotzea saileko zerbitzuetan parte hartu duten enpresen artean (8,58).
- “Jasotako arreta” eta “jarrera eta profesionaltasuna” dira hobekien baloratutako faktoreak. Eta item baloratuenak “jasotako arreta” eta “zalantzak argitzeko gaitasuna” izan dira.
- Hala ere, “prozesuaren iraupen epea” itema okerrean baloratutakoa da (5,21).
- Inkesta egin zaien enpresen artean, aurreko deialdietan parte hartu dutenetatik %56,8k uste dute SPRIk eskainitako zerbitzua hobetu egin dela eta, aldiz, %31ren iritziz berdina izan da.
- %53,6k uste du SPRIk antzeko jarduera duten beste enpresa edo erakunde batzuek baino zerbitzu hobea eskaintzen duela. Datu hori 2015ekoa baino baxuagoa da (%57,9).
- Enpresa gehienek baloratu dute programak...
 - ...aukera berriak ireki dituela enpresan (6,96).
 - ...enpresa lehiakorrago izaten lagundu duela (6,65).
 - ...enpresari kudeaketa eraginkorragoa izaten lagundu diola (6,19).
- Eta 8,48rekin baloratu dute SPRIren programak beharrezkoak direla eta enpresen garapenean lagungarri direla.

Azkenik, %14,3k iruzkinak, iradokizunak, eta abar igorri dizkigu.

- **Asebetetze-indize globalaren bilakaera**

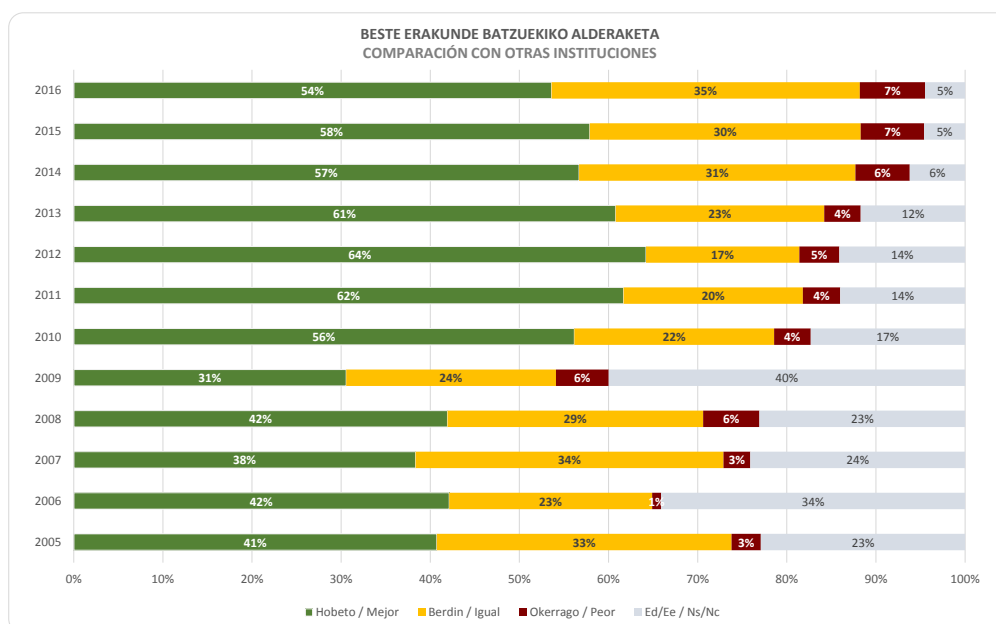
Asebetetze-mailari dagokion indize orokorra egonkor mantentzen da, pixka bat gora egin duen arren.



Iturria: Asebetetze-inkestari buruzko txostena 2016

- **Beste erakunde batzuekiko alderaketa**

Beste erakunde publiko batzuekiko alderaketan ageri da azken urteotan mantendu egin dela gure bezeroek SPRIri buruz duten iritzia.





Iturria: Asebetetze-inkestari buruzko txostena 2016

Kanpo komunikazioa

Etengabe jakinarazten da SPRIk zein jarduera burutuko dituen. Izan ere, komunikabideekiko harremana sistematizatuta dago, gardentasun maila ahalik eta altuena izan dadin. Aurreikusitako ekimenak, plangintzak eta programak Webgunean txertatzeaz gain, komunikabideetara oharrak bidaltzen dira etengabe, eta harreman pertsonala dago bertako langileekin.

Aurretik adierazi denez, SPRIren webgunea komunikaziorako tresna eta zuzeneko kanal eraginkorra da, batez ere gure bezeroentzat, euskal enpresarentzat alegia, erabilgarri izatea xede duena. Webguneak eremu komertzial eta komunikazio eremu eraginkorra izan nahi du, sare sozialak barneratzen dituen komunikazio eta parte hartze tresna gisa. Gaur egun albiste orokorren eta sektorialen buletinak ditu (Newsletter, Adi Alerta, UPEuskadi!, euskadinnova, Expanding News, Invest in the Basque Country edo Basque Industry 4.0).

SPRIren Interneteko domeinua euskal enpresarentzat interesgarriak eta, areago, beharrezkoak diren edukien kudeatzaile gisa pentsatua dago. Komunikatzeko bidea den neurrian, zenbait eduki jasotzen ditu, hala nola, mota guztietako euskal enpresei irratian egindako elkarrizketen grabazio eskusiboak, enpresentzat antolatutako jardunaldien bideo grabazioak, eta jardunaldi horietan aurkeztutako dokumentazioa.

Hori guztia webguneako Edukien Bankuko parte da eta lehenago aipatutako sare sozialetara igota dago, horrela material horren zabalkundea biderkatuz.

2015eko otsailaren 2an SPRIko Euskara Taldea sortu zen eta, otsailaren 22an, SPRIren Euskara Batzordea. 2016rako onartutako Ekintza planean jasotako esku hartzeen artean, honakoak nabarmentzen dira: barne dokumentazioa euskarara itzultzea, kudeaketako barne aplikazioak eta intraneta euskaraz izateko behar diren lanak abiatzea, SPRIren prozeduretan euskara jasotzea, barne eta kanpo harremanetan euskararen sustapenera zuzendutako ekintzez gain. Hori guztiaren ondorioz, inkesta euskaraz erantzuten duten bezeroak %32 hazi dira eta hornitzaileen kasuan %54.

Horretaz gain, 2014ko uztailaz geroztik, SPRIk ".eus" domeinua dauka, haren erabileran aitzindari izanik, eta 2014ko urriaz geroztik, domeinu hori erabiltzen da sozietatearen posta elektroniko bidezko komunikazio guztietan.

Azkenik, 2015. urtean SPRIk BIKAIN Ziurtagiriaren oinarritzko maila eskuratu du.

Pertsonak

SPRIren politika bideratuta dago garapen profesionalera, langileen segurtasuna eta osasuna bermatzera, eta haien lan eta familia bizitza bateragarri egitera, berdintasun irizpideak errespetatuz.

Lege ikuspegitik, SPRIk berezko lan araudia dauka, lan arloan indarrean dagoen legeria osatzen duena. Bertan aipatzen da Sozietateak bere egingo dituela Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren zerbitzura dauden langileentzat hitzartutako baldintzak.

Hitzarmen kolektiboa aplikatzen zaie langile guztiei, Zuzendaritza Nagusiari izan ezik (hau da, langileen %98,6ri).

Zuzendaritza Nagusia izan ezik, kontratazio guztiak berdintasun, meritu eta gaitasun irizpideen baitan egiten dira. Hautaketa prozesua kanpoko enpresa aditu batek egiten du eta lanpostuak prentsan eta webean iragartzen ditu.

SPRIren lantaldea, 2016ko abenduaren 31n, 66 lagunek osatzen dute, 37 gizonek eta 29 emakumek.

Guztiak dira langile finkoak arduraldi osoan. Honela banatuta daude:

	Langileen kopurua ekitaldiaren amaieran (*)					
	2016			2015		
	Gizonak	Emakumeak	Guztira	Gizonak	Emakumeak	Guztira
Zuzendari Nagusia (130-99 Dekretua)	1	0	1	1	0	1
Zuzendaritza Batzordea	5	1	6	5	1	6
Goi mailako Teknikariak	24	17	41	26	14	40
Erdi mailako Teknikariak	6	7	13	2	4	6
Administrariak	3	8	11	4	11	15
GUZTIRA	39	33	72	38	30	68

(*) Errelebo kontratua duten langileak barne.

Barne Komunikazioa

SPRIk komunikaziorako zenbait bide ditu, barne komunikazioa zein departamentuen artekoa errazteko xedez: posta elektronikoa, Intraneta, Aldiroko informazio bilerak eta Diziiplina anitzeko lantaldeak. Langileek Intraneta balia dezakete zenbait gairi buruzko informazioa eskuratzeko: lan baldintzak, eskubideak eta betebeharrak, iradokizunak bideratzea, antolatutako ekitaldiak, eta abar.

Barne komunikazioaren ardura Zuzendaritza Nagusiari dagokio, bai eta Komunikazio Atalari eta Laguntza Zerbitzuari ere, egin beharreko komunikazio motaren baitan.

Pertsonen Garapenerako Prestakuntza eta Sistema

SPRIk Prestakuntza Plana zehazten du urtero, Arlo eta Departamentu bakoitzeko Zuzendaritzen laguntzarekin, eta haiek dira beren Lantaldea eratzen duten langileen prestakuntza beharrianak identifikatzen dituztenak. Prestakuntza Plan horrek barnean hartzen ditu prestakuntzari lotutako beharrian operatibo esanguratsuenak, lanpostu bakoitzari esleitutako lanak egokiro bete ahal izateko. Era berean, laneko segurtasunari eta osasunari lotutako prestakuntza ekintzak ere aurreikusten dira, eta, lanaldi barruan, astean 5 orduz euskaraz trebatzeko aukera ere bai.

Hona hemen Prestakuntzaren alorreko azken bi ekitaldietako datu nagusiak:

	2016	2015
Prestakuntza orduak	3.095	3.400
Prestakuntza ekintzak	22	18
Prestakuntza orduen ehunekoa urtean	%3,09	%3,24
Langileak	66	65
Prestakuntza orduak pertsonako eta urteko	46,89	52,31

2016an prestakuntzak sexuaren eta mailaren arabera izan duen banaketa adierazten da ondoko tauletan:

	Emakumeak	Gizonak	GUZTIRA
Prestakuntza orduak	1.250	1.850	3.095
Langileak	29	37	66
Orduak pertsonako	106,72	83,65	46,89
Prestakuntza saioetara joan diren langileak	21	31	52

Kanpo heziketarako finantzazioa dago eta urte akademiko batera arteko denboraldiak eskaintzen dira betetzen diren funtzio edo lanpostuei zuzenean lotutako ikasketak egiteko.

Kode Etikoa

SPRIren Administrazio Kontseiluak 2011ko abenduaren 21ean onetsi zuen Sozietatearen Kode Etikoari eta Gobernu Onari buruzko testua. Horren xedea da sozietateko kide guztien portaerak arautu behar dituzten printzipioak eta arauak finkatzea, bai beraien lana betetzerako orduan, baita harreman profesionaletan ere, legeak ezarritako gardentasun eta eraginkortasun markotik urrutirago doana.

Aipatutakoaz gain, kodeak jokabideetarako printzipio eta balio etikoen multzoa jasotzen du, ordenamendu juridikoa betetzeaz harago. Hona hemen:

- Objektibotasuna
- Eraginkortasuna, efizientzia eta errentagarritasun soziala
- Erabateko dedikazioa, fede ona eta eredugarritasuna
- Soiltasuna eta zintzotasuna
- Gardentasuna, irisgarritasuna eta konfidentzialtasuna
- Herritarren parte-hartzea eta lankidetzatza
- Etika, erantzukizuna eta lankidetzatza

SPRIko kide guztiek segurtasunaren, lan arriskuen prebentzioaren, datu pertsonalen babesaren eta ingurumen politikaren arloetan indarrean dagoen Legedia eta erabakita dauden barne aginduak betetzen dituzte.

Lan Arriskuen Prebentzioa

SPRIk enpresaren Prebentzio Plana 2007ko azarotik finkatuta dauka, eta langile guztiek eskuratu dezakete Intranetaren bidez.

Kanpoko Prebentzio Zerbitzuarekin batera, segurtasunari eta lan osasunari buruz langileei zuzendutako jarduera programa eta prestakuntza jasotzen dira bertan.

Lan Arriskuen Ebaluazioa burutu du SPRIk eta erakundeko kide guztien eskura dago Intranetaren bitartez. Dokumentu hori 4 urtean behin berrikusi ohi da, baina lehenago ere berrikusi daiteke, osorik ala zati batean, lan baldintzak aldatzen direnean, sentiberatasun egoera bereziko langileak datozenean, eta abar.

2016an %2,24ko absentismo tasa egon da.

SPRI jakitun da lan baldintzak hobetzeak eragin zuzena daukala produktibitatean eta lan giroan. Hartara, 2014an eta 2015ean azterlana egin da, arrisku psiko-soziala sortzen duten faktoreak identifikatzeko eta beharrezko neurriak garatzeko. Horren guztiaren xedea da osasun fisiko eta mentalerako onuragarriak diren aldaketak txertatu ahal izatea, arazo edota jazarpen iturri izan daitezkeen portaerak prebenitzea, eta eman daitezkeen kexei aurre egitea.

2016ko uztaillean Segurtasun eta Lan Osasuneko Batzordea sortu zen, enpresaren eta langileen bina ordezkari osatua. Hiru hilean behin egiten diren Batzorde honen bileretara Kanpoko Prebentzio Zerbitzuko teknikaria bertaratzen da, aholkulari modura.

Berdintasuna

SPRIk hainbat ekintza eta irizpide barneratzen ditu bere kultura, funtzionamendu eta lan araudian, Sozietateko langile guztien arteko errespetua eta eskubideen berdintasuna bermatzera zuzenduak.

2014ko uztaillean onartua, *Berdintasun Plana 2014-2016*ren helburua da emakume eta gizonen arteko tratua eta aukera berdintasuna bermatzea, eta baita ondoko helburuak betetzea ahalbidetuko duen kudeaketa tresna bilakatzea ere:

- SPRI Taldean berdintasunerako kultura sendotzea.
- Erantzukizuneko lanpostuetan emakumeen presentzia areagotzea.
- Emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna aintzat hartzea Prestakuntza Planean.
- Lana, familia eta bizitza pertsonala bateratzeko erraztasunak ematea.

- Emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna bermatzea komunikazioan, hizkuntzan eta irudian.
- Sexuagatiko jazarpenari eta jazarpen psikologikoari aurre egiteko Protokoloa egitea eta ezartzea.
- Sozietatean berdintasuna sustatzea, eta bertako langileei jakinaraztea sozietateak berdintasuna lortzeko hartutako konpromisoa.

Plan honek garatu egiten ditu, batetik, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunari buruzko Eusko Jaurlaritzaren otsailaren 18ko 4/2005 Legeak ezarritako marko zuzendaria, eta bestetik, EAEko Emakumeen eta Gizonen arteko Berdintasunerako VI. Planaren gidalerroak. X. Legegintzaldiko Gidalerroak, modu berean egituratzen direnak.

2016. urtean burututako ekintzen artean honakoak aipa daitezke: Berdintasunerako Erakunde Publikoen Sarean parte hartzea, berdintasuna sustatzeko albiste/ekimen/jakinazpen adierazgarrien zabalkundean laguntzea, kanpainetan genero estereotipoetatik aldendutako irudiak erabiltzea emakume zein gizonen kasuetan, SPRIren webgunean emakumeei buruzko albisteak barne hartzea, etab.:

EKINTZA / ACTUACIÓN	Gobernantzaren – Ekintza ardatzen arteko harremana Relación Gobernanza –Ejes Actuación	BURUTZEA REALIZACIÓN
Berdintasunaren inguruko pertzepzioari buruzko inkesta SPRI Taldean. Realización de una encuesta de percepción sobre Igualdad en el Grupo SPRI.		ATZERATUA 2017 POSPUESTO
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 2017 POSPUESTO
Webgunearen bitartez eskainitako estatistika-informazioan sexu aldagaia islatzea, pixkanaka-pixkanaka, betiere, hartarako beharrezko informazioa badago. Reflejar en la información estadística ofrecida a través de las páginas web la variable sexo, de forma progresiva y siempre que se disponga de la información necesaria.	G4.2	EGINA REALIZADO
Posible den guztietan, datuak aurkeztean horien sexuen araberako xehakapena islatzea. Reflejar en las presentaciones de datos la desagregación por sexo de los mismos, siempre y cuando sea posible.	G4.3	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

Cont.

EKINTZA / ACTUACIÓN	Gobernantzaren – Ekintza ardatzen arteko harremana Relación Gobernanza –Ejes Actuación	BURUTZEA REALIZACIÓN
Arauen eraketa-prozesua aztertu eta hobetzea, berdintasunerako neurriak txertatzeko dauden oztopoak identifikatuta. Analizar y mejorar el proceso de elaboración de las normas identificando obstáculos para la inclusión de medidas de igualdad.	G8.3	EGINA REALIZADO
Egun diren diru-laguntzak aztertea, honakoak zehaztuta: genero ikuspegia horien elaborazioan, Berdintasun Legearen obligazioen barne-hartze maila, eta berdintasunaren aldeko ekintza positiboen presentzia. Analizar las subvenciones existentes determinando el uso de la perspectiva de género en su elaboración, el grado de inclusión de las obligaciones de la Ley de Igualdad, y la presencia de acciones positivas a favor de la igualdad.	G11.1	EGINA REALIZADO
Kontratuetan berdintasun klausulak barne hartzeko prozesuan aurrera egitea. Avanzar en la inclusión de cláusulas de igualdad en los contratos.	G11.1	EGINA REALIZADO
Diru-laguntza eta kontratueta berdintasun klausulen jarraipenean aurrera egitea. Avanzar en el seguimiento de las cláusulas de igualdad de las subvenciones y de los contratos.	G11.1	EGINA REALIZADO
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
Laguntza eskaeretako enpresei buruzko informazioa jasotzean sexuka banakatutako plantillaren informazioa eskatzea, eta berdintasun, kontziliazio, eta abarren planik baduten galdetzea. Incluir en la recogida de información sobre las empresas de las solicitudes de ayuda la desagregación por sexo de la plantilla, así como la existencia de planes de igualdad, de conciliación, etc.	Eje I- Prog.3 OO3.1.8	EGINA REALIZADO
Laguntzen balorazio-irizpide gisa hartzea berdintasun plana, kontziliazio plana, eta abarrak edukitzea. Considerar la inclusión como criterio de valoración de las ayudas la existencia de planes de igualdad, de conciliación,...	Eje I- Prog.3 OO3.1.8	EGINA REALIZADO
ETeen Ondorengotza programan genero ikuspegia txertatzeko aukera aztertea, ETEen «ondorengo» emakumeei buruzko datuak jasota. Analizar la posibilidad de incluir la perspectiva de género en el programa Sucesión en la Pyme, recogiendo los datos de mujeres “sucesoras” de Pymes.	Eje I- Prog.4 OO 4.2.2	EGINA REALIZADO
Telematikoki egin daitezkeen prozedura administratiboak emendatzea. Incrementar el número de procedimientos administrativos que puedan realizarse telemáticamente.	Eje II- Prog.6 OO 6.2.2	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 OO7.1.1	EGINA REALIZADO
Berdintasuna sustatzeko albiste/ekitaldi/informazioaren berri ematen laguntzea. Colaborar en la difusión de noticias/eventos/información relevante relativa a promover la igualdad.	Eje III- Prog.7 OO 7.1.3	EGINA REALIZADO
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
Esperientziak hizkuntzaren erabilera ez sexisteari buruz partekatze jardunaldietako parte-hartzea. Participación en jornadas para compartir experiencias respecto al uso no sexista del lenguaje.	G7.2	EGINA REALIZADO
2014-2016 Berdintasun Planaren ebaluazioa eta itxiera. Evaluación y cierre del Plan de Igualdad 2014-2016		ATZERATUA 2017 POSPUESTO
2017-2019 Berdintasun Plana sortzea. Elaboración del Plan de Igualdad 2017-2019		ATZERATUA 2017 POSPUESTO

Ordainsariak SPRIren Hitzarmen Kolektiboan jasotako kategoria profesionalen taulan ageri dira (2015eko urriaren 27an onartuta eta 2016ko otsailaren 25eko BAO on argitaratuta), langile guztiei jakinarazia eta erakunde osoak ezagutzen duena. Araudi horrek soldata tarteak ezartzen ditu, eta horiek kudeatu egiten dira langile bakoitzak erakundean duen jardueraren arabera, inolako diskriminaziorik gabe adin, sexu edota ideologia arrazoiengatik.

Guztira, 6 emakume eta 12 gizon daude Zuzendaritza eta Arduradun mailako lanpostuak betetzen.

	30 urtetik beherakoak	30-50 urte artekoak	50 urtetik gorakoak
Langileen %	%2	%34	%66
Emakumeen %	%3	%41	%55
Zuzendaritza karguetan dauden langileen %	%0	%7,5	%10,6
Zuzendaritza karguetan dauden emakumeen %	%0	%6,9	%13,8

Familia bizitza Bateragarri egitea

SPRIk zenbait onura eskaintzen ditu Sozietateko langileen lan eta familia bizitza bateragarri egitea ahalbidetzeko. (Lanaldi murrizketak, baimen berreskuragarriak, mendekotasun egoeran dauden senideak zaintzeko ordu poltsa, lanera sartzeko eta bertatik irteteko ordutegi malgua, lanaldi trinkoa, ostiral arratsaldeak libre urte osoan zehar, norberaren aukerako egunak, eta abar).

Gizarte izaerako beste onura batzuk

Era berean, SPRIK gizarte izaerako beste onura batzuk eskaintzen dizkie bere langileei. Ildo horretan, langile bakoitzak bizi aseguru dauka, eta kontsumorako mailegua lor dezake interesik gabe, besteak beste.

Aliatuak eta hornitzaileak

SPRIk zenbait hitzarmen sinatu ditu eta zenbait sarerekin **aliantzak** garatu ditu, bere zerbitzuen balioa handitzeko eta zerbitzu horiek hobetzeko helburuarekin. Honako hauek nabarmentzen dira:

- ADR Foroa (Asociación Española de Agencias de Desarrollo), Autonomia Erkidegoetako enpresa sustapenerako erakundeek osatutako sarea. Elkarrekin horrek gogoetarako guneak, albiste zerbitzuak, ikerketak, esperientzien trukea eta ekimen bateratuak eskaintzen ditu. Era berean, Garapen Agentzien Talde Iberoamerikarra koordinatzen du.
- EURADA (European Association of Development Agencies). Europar Batasun osoko toki garapenerako 130 agentzia inguruk osatutako Sarea da, Europar Batasunaren finantzazio politika eta tresnei buruzko dibulgazioa eta eztabaida sustatzea helburu duena. Bere kideen artean praktika onen trukea eta estatuz haraindikoko proiektuetan lankidetzak ahalbidetzen ditu.
- EUROPEAN ENTERPRISE NETWORK (EEN). Europar Batasunak ere finantzatua, proiektu honen helburua da Europa mailan dauden negozio politika eta aukeren inguruan informazioa eta aholkularitza eskaintzea, baita teknologiaren transferentzia prozesuetan aholkularitza eta I+G+b finantzatzeko Europako programak eskuratzeko laguntza ematea ere.
- TCI-Network, The Competitiveness Institute, 1998an sortua, lehiakortasunaren eta klusterren eremuan dagoen erakunde eta profesionalen sare global nagusia. 110 herrialde baino gehiagotan lankidetzan aritzen dira, testuinguru ireki, malgu eta berezian, lehiakortasuna eta berrikuntzaren praktikan eta klusterren garapenean.
- Q-epea (Euskal Erakunde Publikoak Bikaintasunerantz). 2002. urtean sortua, kudeaketan bikaintasuna bilatzen eta enpresa esperientzien trukean konprometituta dauden arlo guztietako euskal erakunde publikoek (administrazioa eta enpresa publikoak)osatzen dute. Helburu bikoitza du: ikaskuntza partekatuaren bitartez beren erakunde kudeaketa hobetzen jarraitzea, eta hobekuntza hori euskal sektore publikoan sustatzea.
- EUSKALIT, Bikaintasunerako Euskal Fundazioa, 1992an sortua kudeaketan hobekuntza eta berrikuntza sustatzeko xedeaz.

Era berean, SPRIk Loturak ditu EAEko Klusterrekin, hauek laguntza programetara eta laguntza zerbitzuetara sarbidea izan dezaten laguntzeko helburuarekin, Eusko Jaurlaritzaren Ekonomia Garapen eta Azpiegitura Sailarekin koordinazioan. Aipatutakoaz gain, SPRIk aliantza bereziak sortzen ditu jarduera zehatzak garatzeko, adibidez: AFMrekin (Makina Erremintako Ekoizleen Elkarte), OSALANekin, eta abar.

Hornitzaileei dagokienez, berriz, beren izaeraren arabera sailka daitezke:

- SPRIk emandako zerbitzuari zuzenean eragiten dioten produktu edo zerbitzuez hornitzen gaituztenak, esate baterako: laguntza programetara aurkezten diren proiektuak ebaluatzeko zerbitzuak eskaintzen dituzten aholkularitza zerbitzuak eta profesionalak, sektoreen edo produktuen azterketak egiten dituztenak, edo prestakuntza, ezagutzaren transferentzia, sentiberatzea, eta era horretako zerbitzuak eskaintzen dituztenak.
- SPRIk emandako zerbitzuari zeharka eragiten dioten produktu edo zerbitzuez hornitzen gaituztenak, adibidez produktu edo zerbitzu informatikoak ematen dizkiguten hornitzaileak (hardwarea, softwarea, kontsumigarriak, kudeaketa aplikazioen mantentze lanak, edo ekitaldietarako logistika).
- SPRIk emandako zerbitzuari eragiten ez dioten hornitzaileak, adibidez: bulegoko materiala ekartzen dutenak edo mantentze lan orokorrak egiten dituztenak.

2013tik hornitzaile estrategikoen asebetetzearen aldiroko analisia txertatu du SPRIk bere Kudeaketa sisteman. Xede horretarako aintzat hartu dira SPRIren funtzionamenduari nabarmen eragin eta balio erantsi handia dakarten zerbitzuak ematen dituztenak, epe luzerako harremana mantentzen dutenak, edo urtean 100.000 eurotik gorako fakturazioa suposatzen duten hornitzaileak.

2016ko neurketarako 116 hornitzaile bidali zaio inkesta eta baliozko 76 erantzun jaso dira (%66ko erantzun tasa, eta aurreko urtean, aldiz, %55ekoa).

Hauek dira 2016ko neurketan lortutako **emaitza garrantzitsuenak**:

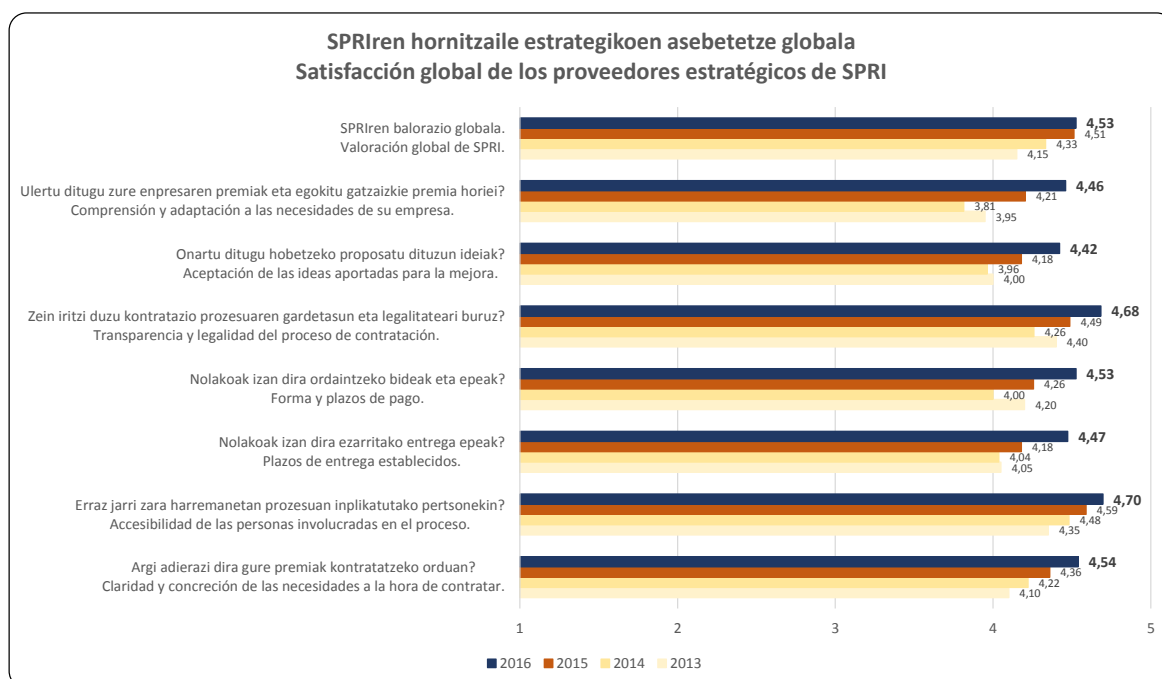
- SPRIren hornitzaile estrategikoek, oro har, oso irudi ona dute sozietateak ematen duen zerbitzuaz. 1etik 5erako eskala batean, asebetetze globala 4,53koa da.
- Ongien baloratutako alderdia "Erraz jarri zara harremanetan prozesuan inplikaturako pertsonekin" da (4,70).

- Batez bestekoaren azpitik daude “Malgutasuna” irizpidearekin lotutako alderdiak:
 - Ezarritako entrega epeak (4,47).
 - Hobetzeko proposatu diren ideiak onartzeko jarrera (4,42).
 - Hornitzailearen premia puntualak ulertzea eta haietara egokitzea (4,46).
- Elkarrizketatuen %82k beren bezero diren beste erakunde batzuk baino hobeto baloratu dute SPRI.

Argi dute SPRIren hornitzaile izatea gomendatuko lieketela sektoreko lankideei, enpresei edo beste erakunde batzuei (%94).

Aipagarria da 2016an item guztietan hobetu dela aurreko urtearekiko.

Hauxe da hornitzaile estrategikoen asebetetzearen bilakaera:



Gizartea

SPRI Euskal Herrian sortu zen 1981ean, funtsean industrialia zen gizartearen garaian. Eusko Jaurlaritzaren Industria Sailak Garapenerako agentzia gisa jarri zuen martxan, industria sustapena, enpresa berrien sorrera eta ordurako existitzen ziren enpresen hedapena bultzatzeko. Horrekin batera, helburuen artean zituen, baita, enpresen arteko lankidetzaren indartzea, Eusko Jaurlaritzak industria berregituratze arloan aurreikusitako laguntzak finantza ikuspegitik antolatzea, eta eduki teknologikodun proiektuak exekutatzea ere.

SPRI sortu zenetik 1991ra bitartean, hauexek izan ziren Sozietateak industria politikan izandako jarduerak ildoen ardatzak: industria enpresak eta arazoak zituzten sektoreak birmoldatzea eta berregituratzea, industriari bultzada berria ematea eta dinamizatzea, eta aldaketa zein berrikuntza teknologikoan laguntzea.

Ordutik hona SPRI bere produktuak eta zerbitzuak aldatuz joan da, gizartean izandako aldaketei egokitzeko. Beraz, eta aldaketa horien ondorioz, enpresen artean eta gizartean, oro har, berrikuntzaren kultura sustatzera eta hedatzera bideratutako jarduerak garatzera ere iritsi da. SPRIk kudeatu dituen hainbat programatan Eusko Jaurlaritzak informazioaren eta komunikazioaren teknologiak (IKT) herritarren, enpresen eta Administrazioen artean hedatzeko apustu sendoa egiten duela islatzen da.

Era berean, SPRIri egokitu zaio zientzia eta ezagutzaren alor intentsibo berrietara heltzeko dibertsifikazio ekonomikoko estrategiak abiaraztea. Hortik sortu ziren 2002tik aurrera BioBasque eta NanoBasque estrategiak, industria sektore berriak sortzeko xedearekin.

2011n SPRIk izena aldatu eta SOCIEDAD PARA LA TRANSFORMACIÓN COMPETITIVA-ERALDAKETA LEHIAKORRETERAKO SOZIETATEA SA (SPRI) izena hartu zuen. Xede soziala zabaltzeko ere egin zuen, eta merkataritza eta turismoaren sustapenean sartu zen. Horrela, bada, bat egin zuen euskal ekonomiaren eraldatzeko lehiakorra bultzatzeko diseinatutako estrategiarekin, Eusko Jaurlaritzak onartutako Enpresa Lehiakortasunaren Plana 2010-2013an jasotzen dena.

2013tik aurrera SPRI Eusko Jaurlaritzaren 4i Estrategiarekin lerrokatu da. Estrategia hori funtsezko lau lehiakortasun faktoretan oinarritzen da: Berrikuntza, ezagutza sortzeko eta ezagutza hori ekonomia eta gizarte balio bilakatzeko iturri modura; Industrializazioa, industria espirituaren berreskurapenean eta ekonomia produktibo adimentsuaren babesean oinarritua, garapenaren motor modura; Nazioartekotzea, euskal enpresen arriskuak dibertsifikatzeko eta lehiakortasun globala hobetzeko bermerik onena delako; eta Inbertsioa, I+G+b bultzatzeko, teknologia eta ezagutza sortu eta transferitzeko, eta azpiegitura zein proiektu

estrategikoak garatzeko lehiakortasun akuilua izateko.

Testuingurua hori izanik, SPRIren xedea da euskal enpresen hazkunde ekonomikoa sustatzea eta bultzatzea berak kudeatzen dituen laguntza eta zerbitzuen bitartez, Euskadin aberastasuna eta ongizatea sortzeko. Esan daiteke SPRI euskal gizartearen zerbitzura dagoela, bere enpresa sarearen bitartez.

Gizartearekiko konpromisoa edozein administrazio publikoren izaeran bertan dago, bere jarduera hari balio publikoa ematera zuzenduta baitago. Bestalde, gizarteak eskatzen du administrazio publikoen konpromisoak bere eginkizuna egiteko modua ere barne hartzea. Gaur egun gizarteak espero du administrazio publikoak gardentasunez jokatzea, etika publiko baten arabera, bere jardueraren berri ematea, herritarren parte hartzera zabalik egotea hauteskundeetatik harago, eta bere lana egitea gizartearen etorkizuneko iraunkortasunarekin konprometituta.

Gizartearekiko konpromisoak funtsezko 2 oinarri ditu: gardentasuna eta gobernu ona, jokabide zintzoak bermatuko dituzten tresnetan gauzatzen direnak (arau eta kode etikoak, parte hartze eta kontrol mekanismoak).

SPRIk, gizartearen aurrean hartutako ardurari erantzunez, hirugarren batzuek abalatutako kudeaketa sistema definitu eta abian jarri du 1996az geroztik, Kode Etiko bat 2011tik eta Gardentasun Atari bat 2015etik, besteak beste.

Ezagutza sortzailea

Arestian aipatutako testuingurua dela eta, beharrezkoa da arlo desberdinetan ezagutza eta sentsibilizazio eremuak sortzea.

Gorago aipatutako edukien bankuaz eta informazio orokor eta sektorialeko buletinez gain, ezagutza alor espezializatuagoetarako:

- Erakundeetan berrikuntza sustatzeko eremuan, Sentsibilizazioaren, Kudeaketa Aurreratuko Oinarrizko Prestakuntzaren eta Negozio Ereduen alorreko 42 jarduera burutu dira 2016an, eta horietan 962 lagunek hartu dute parte. Horien helburua izan da zuzendaritza karguak betetzen dituztenak informatzea eta behar dituzten lidergo eta zuzendaritza gaitasunak garatzea, euren ardurapeko enpresek dituzten erronkei aurre egiteko.
- I+G+b Teknologikoa sustatzeko eremuan, berriz, enpresa aholkularitzarako eta berrikuntzari laguntzeko EEN europar sareko euskal kontsortzioaren buru da SPRI, Europar Batasunak ere finantzatua. Teknologia zabalkundea egiteko duen bere eginkizuna garatuz, 12 mintegi egin dira 2016an, horietan 763 lagunek hartu dute parte, eta EENri buruzko 12 buletin argitaratu dira, 2.622 harpideduni bidaltzeko.
- Informazio eta Komunikazio Teknologien sustapenaren alorrean, berriz, 2016an zehar 476 ikastaro antolatu dira autonomoak eta mikroenpresak prestatzeko, beraien negozioen kudeaketarako IKTen eremuko zenbait tresna erabiltzen trebatzeko, eta horietan 2.696 lagunek parte hartu dute. Bestalde, Enpresa Digital@ Zentroetan 246 ekimen antolatu dira guztira, 9.387 parte-hartzaile erakarrita. 38 Barnetegi Teknologiko ere antolatu dira, eta 470 lagunek hartu dute parte horietan. IT Txartelaren 15.272 ziurtagiri eman dira.
- Euskadinnova izeneko asteroko buletinak 39.155 harpidedun izan ditu 2016an. Gainera, Euskadinnovaren Twitter kontuen jarraitzaile kopurua 9.546 izatera heldu da.

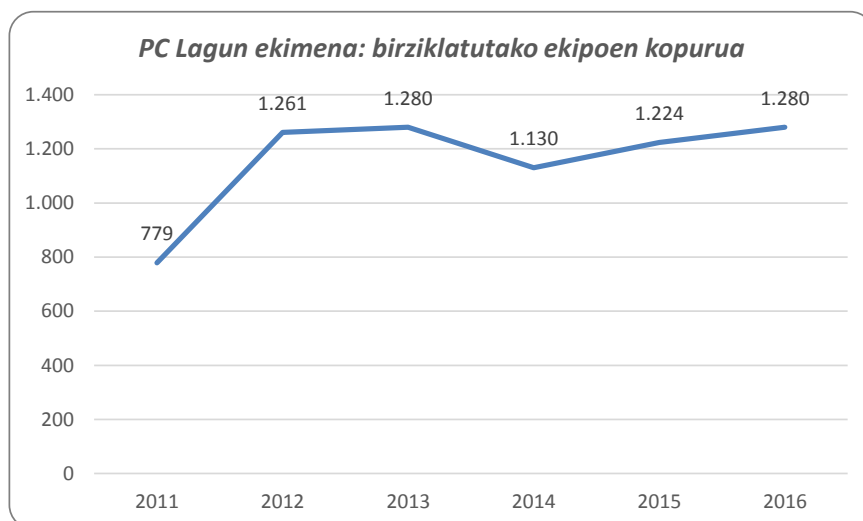
- Euskadiko lehiakortasun politiken plangintza estrategikoaren alorrean, RIS3 Espezializazio Adimentsuaren Estrategiaren inplementazioa izan da 2016ko jardueraren protagonista. Gobernuaren eta herrialdearen ekimen hau Europak bultzatu du, eskualdean dauden eta sor litezkeen produkzio gaitasunarekin sinergia argiak dauden eremuetan I+G baliabide eta inbertsioen kontzentrazioa sustatze aldera. 2016an Fabrikazio Aurreratuko eta Energiako pilotatze taldeen idazkaritza teknikoari eta RIS3Euskadiren nazioarteko kokapenari eman zaie lehentasuna, besteak beste.
- Euskal enpresaren dimentsio internazionala sustatzeko helburuaz, haren lehiakortasun maila definitzeko funtsezko faktore bezala, 2016ko urriaren 4 eta 5ean INERGUNE + ekimena egin zen, 40 erakusketari eta 43 herrialderen ordezkariak bertan zirela, eta guztira 993 elkarriketa egin ziren: horietatik 515 Kanpoko sareak egin zituen, 2 Invest in the Basque Country sailak eta 416 erakusketariek. Horrez gain, 16 jardunaldi egin ziren, guztira 1.006 parte-hartzaileekin.

PC Lagun ekimena

2011n SPRIren bitartez abian jarritako proiektua da PC Lagun, irabazi asmorik gabeko ekimena, eta bere xede nagusia enpresek eta administrazioak emandako ekipo informatikoak berregokitzea da, bazterketa arriskuan dauden taldeei zuzenduta, software librearekin. Bere helburua da ekipo berrerabiliak berriz merkaturatzea, errentagarritasun soziala eta ingurumen onurak sortuz. Reciclanet Hezkuntza Elkartek kudeatuta, lortutako diru-sarrerak ekimen bera kudeatzen eta mantentzen berrinbertitzen dira.

Reciclanet Garapenerako Gobernu Kanpoko Erakundea da (GGKE), xede modura informazio eta ezagutza teknologien (IKT) erabilpena sustatzea duena eta, bereziki, software librea, gai hauen alde lan egiten duten pertsona eta erakundeen artean: hezkuntza, garapena, komunikazioa, gizarte justizia, ingurumena, bakea eta munduko herri eta kulturen arteko giza eskubideen errespetua.

Bere sorreratik honako ekipoak birziklatu ditu:



Gardentasunaren Ataria

Gardentasuna da Euskal Administrazio Publikoak bere funtzionamenduan gizartearekiko duen printzipio nagusietako bat, eta printzipio horrek agintzen dio gizarteari eskainitako informazioaren kalitatea goi mailakoa izatea, hau da: egiazkoa, argia, koherentea, bere garaiari egokitutakoa, eduki aldetik esanguratsua, egituratua, zehatza, ulergarria, osoa, segurua, lortzeko erraza, bide ezberdinez eskainia, alderagarria, formatu anitzekoa, inter operagarria eta berrerabilgarria, legeak adierazitako baldintzetan.

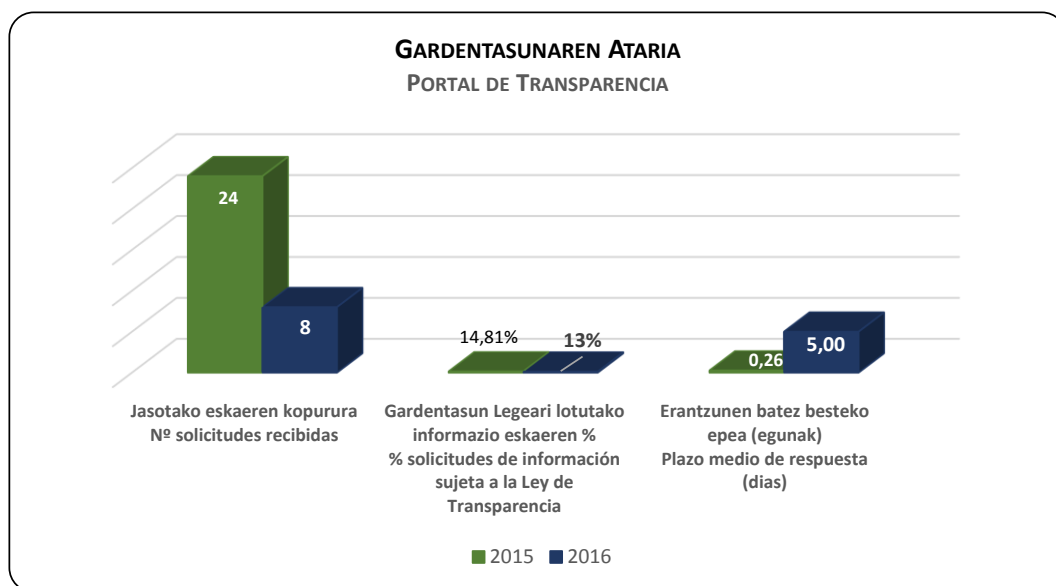
Gardentasun printzipioak ezartzen du Euskal Administrazio Publikoak informazio eguneratua aldiro argitaratu behar duela, hau da, funtzionamenduarekin, kontrolarekin eta bere jokabide publikoan herritarren lankidetzarekin zerikusia duen bere jardueraren gardentasuna bermatzeko, garrantzia izan dezakeen informazioa eman behar duela. Gainera, informazio horrek eskuragarri egon behar du erakunde publikoen egoitza elektronikoetan edo webguneetan.

Eta publizitate aktiboko printzipioa era honetara ulertu behar da: Euskal Administrazio Publikoaren konpromisoa bere funtzionamenduari buruz garrantzitsua izan daitekeen informazio eguneratua aldiro eta herritarrek ulertzeko moduan argitaratzeko, interakzio komunikatiboa sustatzeko modu bezala.

Hori guztia betetzearen, estatuko Gardentasunari buruzko 19/2013 Legea (295. BOE) ezarriz eta gardentasunaren euskal legearen proiektua kontuan izanik, 2015eko otsailaren 4an SPRIk Gardentasunaren Ataria ireki zuen webgunean.

Sarbide eskubidea

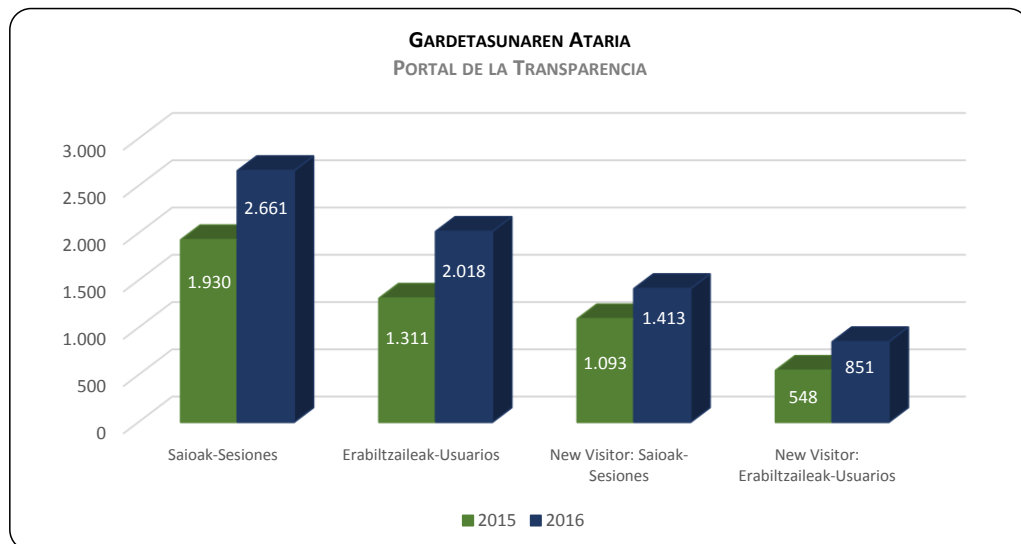
Zabaldu zenez geroztik, Gardentasunaren Atariaren bitartez 35 informazio eskari jaso dira. Horietatik 5 besterik ez dira izan publikoki eskura daitezkeen informazioei buruzkoak; gainerakoak enpresa proiektuetarako laguntzei buruzko informazio eskariak izan dira eta Bezeroentzako Arreta Zerbitzuari igorri zaizkio. Kasu guztietan, 10 lanegun baino gutxiagotan erantzun dira eskariak, eta 2016an batez besteko epea 5 lanegunekoa izan da.



Gardentasunaren Atarirako sarbidea

2016an Gardentasun Atariak SPRIren webgunera sartutako erabiltzaile guztien artetik %0,92 suposatu du eta erabiltzaile berrien %0,67.

Ondoren doaz SPRIren Gardentasun Atarirako sarbideen datu nagusiak:



Gardentasun Atariaren barnean, 2016ko orrialderik ikusienak honakoak izan dira:

Orrialdea	Ikusitako orrialde bakarren kopurua	Orrialdean egondako denbora batez beste
/es/portal-de-la-transparencia	1.595	00:00:42
/es/portal-de-la-transparencia/informacion-sobre-ayudas-y-subsidencias	762	00:02:17
/es/portal-de-la-transparencia/informacion-institucional-y-organizativa	669	00:02:33
/es/portal-de-la-transparencia/informacion-de-interes-general	311	00:01:15
/es/portal-de-la-transparencia/informacion-economica-presupuestaria-y-patrimonial	285	00:02:03
/es/portal-de-la-transparencia/informacion-de-planificacion-y-evaluacion	260	00:02:38
/es/portal-de-la-transparencia/informacion-sobre-temas-de-relevancia-juridica	246	00:01:07
/es/portal-de-la-transparencia/informacion-sobre-otras-actividades-administrativas-con-incidencia-economica	235	00:02:09
/es/portal-de-la-transparencia/informacion-sobre-la-actividad-publica-2	204	00:01:33
/eu/gardentasunaren-ataria	25	00:00:43

Iturria: Google analytics

Arriskuaren Kudeaketa eta Barne Kontrola

SPRIren arriskuen kudeaketaren ereduak (2014an onartua) zehazten ditu Arriskuen Mapa, arrisku eta prozesuen matrizea, arriskuen fitxak, arriskuen matrizea, kontrolak eta kontrol xedeak, eta sozietatearen kudeaketa sisteman txertatu da:

- Arriskuen Mapa, 5 arrisku kategoriatan egituratuta dago eta, horri esker, arriskuak balizko ikuspuntu guztietatik aurreikusten dira:
 - *Gobernua*. Zenbait kontzeptu 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 estrategikoei dagozkien arriskuak dira.
 - *Eragiketak eta azpiegiturak*. Prozesu ezegoki edo akastunek eragindako galeren arriskuak jasotzen ditu, dauden aktiboen funtzionamendu, babes edo erabileraren ondorioz sortu ohi direnak.
 - *Betetzea*. Legeak bete egiten direla bermatu behar du erakundeak. Aplikagarriak zaizkion erregulazio eta estandarrak. Barne zein kanpoko politika eta erregulazio guztien betearazpena barnean hartzen du.
 - *Reporting edo erabakiak hartzeko informazioari buruzkoak*. Interesa izan dezaketen erakundeei, edo sozietatean barnean bertan, erakundeak informazio finantzarioa eta ez-finantzarioa eransteari, bateratzeari, aurkezteari eta banatzeari lotutako arriskuak dira.
- Arriskuen fitxak: arrisku bakoitzerako fitxa bat egin da, eta bertan jasotzen dira bere azken berrikuspenaren data eta berrikuspenaren arduraduna, arriskuaren izena eta haren definizio xehea, arrisku adierazleak, balizko eraginak, arriskuaren kudeaketa, eragindako prozesuak, eta arrisku horren eraginpean egoteari lotutakoak (garrantzia/probabilitatea/kontrol maila).
- Arrisku eta Prozesu Matrizea, arriskuak eta prozesuak hartu-emanen jartzen diren tresna. Era berean, prozesu bakoitzerako fitxa bana definitu da, eta bertan lotutako arriskuak eta kudeatzeko modua zehazten dira.

Azkenik, kontrol helburuak, ekintza plana eta jarraipena definitu dira.

2016an egin den ereduaren berrikuspenaren ondorioz, arriskurako dagoen aukera baloratzeko modua sistematizatzen eta objektibatzen duen jarraibide bat onartu zen. Balorazio hori erabiltzen da finkatuta dagoen ekintza planaren barnean egin beharreko ekintzak lehenesteko, plan hori ebaluatzeaz gain.

Arriskuak kudeatzeko ereduak erakundeko kide guztien eskura dago Intranetean.

6. Ingurumen dimentsioa

Bikaintasun politikan adierazten den bezalaxe, *"...Ingurumenaren kudeaketa SPRIren helburu estrategikoa da eta, beraz, Sozietateak baliabideen erabilera eraginkorra bultzatzen du, bere jarduerak eragindako ingurumen inpaktuak ebaluatzen ditu horiek saihesteko, ezabatzeko edo txikiagotzeko, eta ingurumenaren alorrean legeak ezarritako betebeharrak eta erakundeak hartutako bestelako konpromisoak betetzen ditu".*

2011n ezarritako Ingurumen Kudeaketa Sistema 2012an egiaztatu zen EKOSCAN arauaren bidez, eta 2014az geroztik EKOSCAN PLUS ziurtagiria daukagu.

Sistema hori ezartzeak zenbait ekintza eragin ditu: ingurumenari lotutako alderdiak aztertu eta ebaluatu dira, legeko baldintzak berrikusi dira, eta ingurumenaren alorreko adierazleak finkatu dira beren bilakaera aztertzeko eta, emaitzak ikusi eta gero, SPRIk ingurumenarekin duen konpromisoa etengabe hobetzea sustatuko duten ekintza planak ezartzeko.

2016ko kanpo ikuskaritzan ez da inolako ez-adostasunik detektatu eta honako indargunea jaso da: *"eskaeren balidazio eta hornitzaileen fakturen prozesuaren informatizazioa, paperaren barne kontsumoaren murrizte adierazgarria ekarri duena"*.

Ingurumen Hobekuntzarako Plana 2016, helburuak eta lortutako emaitzak:

HOBKUNTZA HELBURUAK	EMAITZAK
Paperaren kontsumoa %3 murriztea. Helmuga: - Intranetean ingurumenari buruzko praktika onak jasotzea - SPRIren zerbitzu eta laguntzen katalogoaren edizioa euskarri digitalean	▽ %16,73 paperaren kontsumoan ▽ %100 paperaren kontsumoan
CO₂ isuriak %40 murriztea. Helmuga: Plasmazko telebistak ordezkatzeko efizienteagoak diren beste batzuegatik	▽ 704,32 kg isuritako CO₂. ▽ %88,65 isuritako CO₂.

Hona hemen ingurumen portaera eta jarraipen adierazleak:

Ingurumen Portaerako adierazleak		2016	2015
Pertsona kop.	un.	71	68
Klororik gabeko paper zuriaren kontsumoa bulegoetan (inpresio/kopia datuen arabera)	kg	734,40	845,15
	kg/perts	10,34	12,43
Karpetak	kg	50	46,25
	kg/perts	0,70	0,68
Tonerra	un.	5	0
	un./perts	0,07	0,00
Mezularitza (mezuak + eskaner eta posta zerbitzua)	km	6.696,16	4.227
	CO ₂ Tn	1,30	0,86
Bidaia profesionalak	km	2.137.413,80	1.326.893
	CO ₂ Tn	164,31	131,702

Ingurumen Jarraipenaren adierazleak		2016	2015
Bulegoan kontsumitutako paper kg	kg/perts	10,34	12,43
Kontsumitutako artxibatze kutxa berrien kg		0,00	0,00
Baliza zerbitzuen kopurua		4,51	2,16
- Kideko aurreztutako CO ₂ Tn		0,01920	0,03286
Mezulariek egindako km-ak guztira		94,31	62,16
- Kideko aurreztutako CO ₂ Tn		0,01920	0,01265
Bidaia profesionaletan egindako km-ak		30.104,42	19.513,13
- Kideko aurreztutako CO ₂ Tn		2,31420	1,93679

Beste alde batetik, SPRIren jarduna kontuan hartuz, ez dago ingurumen erantzukizun asegurutik, baina Kontseilari eta Zuzendarien Erantzukizun Zibileko aseguruan jasotzen da kontzeptu hori.

SPRIren bulegoak BIZKAIA PLAZA ERAIKINEAN daude, eraikin hori adimentsua da eta energia eraginkortasunean maila handia lortzeko diseinaturik dago. Fatxada beira uhindunez estalita dago, eta kolore neutroz egindako serigrafia du. Estaldura horrek aukera ematen du barrura sartzen den eguzki argia doitzeko, neguan zein udan. Era berean, teilatuan eta fatxadaren hegoaldean plaka fotovoltaiakoak daude. Oro har, eraikinak energia efizientziaren alorreko azken aurrerapenak ditu.