



AUTOEBALUAZIOA

2014

AURKIBIDEA

- 0.- SARRERA.
- 1.- KUDEAKETA TXOSTENAK.
 - 1.1 Kudeaketa Plana 2014: emaitzak.
 - 1.2 Ingurumen Hobekuntza 2014: emaitzak.
 - 1.3 Prebentzio Jarduera 2014: emaitzak.
- 2.- EGINDAKO AUDITORIEN EMAITZAK.
 - 2.1 Barne-auditoriak.
 - 2.2 Kanpo-auditoriak.
- 3.- PROZESUEN BILAKAERA.
 - 3.1 Gorabeherak / Adostasun ezak.
 - 3.2 Hobekuntzei buruzko iradokizunak.
 - 3.3 Hobekuntza proiektuak.
- 4.- BEZEROAK ETA HORNITZAILEAK.
 - 4.1 Bezeroen asebetetzea neurtzea.
 - 4.2 Administrazio Kontseilua.
 - 4.3 Hornitzaile estrategikoen asebetetze inkesta.
 - 4.4 Bezeroen kexak eta erreklamazioak.
 - 4.5 Hornitzaileen ebaluazioa.
- 5. ARRISKUEN, KONTROLEN ETA KONTROL-XEDEEN MAPA BERRIKUSTEA.
- 6.- FUNTSEZKO PROZESUAK. SISTEMARI ERAGIN AHAL DIOTEN ALDAKETAK.
 - 6.1 Funtsezko prozesuak: definizioa eta zerrenda.
 - 6.2 Ziurtagirien xedeak.
 - 6.3 Aplikatzen den legeria.
- 7.- HOBEKUNTZEI BURUZKO GOMENDIOAK.

0. SARRERA

Sozietatearen 2014ko kudeaketari lotutako gai guztiak jasotzen ditu Autoebaluazio Txosten honek.

- Kudeaketa Plana 2014.
- Ingurumen Hobekuntza 2014.
- Prebentzio Jarduera 2014.
- Egindako barne- eta kanpo-auditoriak.
- Sistemari eragin ahal dioten prozesu eta aldaketen bilakaera.
- Interes-taldeak: bezeroak, hornitzaileak, Administrazio Kontseilua, norbanakoak...
- Arriskuen, Kontrolen eta Kontrol-xedeen Mapa.
- Aplikatzekoa den legeria.
- Kalitatea, gobernu, berdintasuna, gardentasuna, eta abar.

SPRIren Zuzendaritza Batzordeak onetsita, 2015/10/21ean

1. KUDEAKETA TXOSTENAK

1.1 KUDEAKETA PLANA 2014: EMAITZAK

Teknologia eta Eraberritze Arloa:

- **Teknologia:** Oro har, aurreikusitako xedeak erdietsi dira, eta eskaera-maila altu mantendu da. I+G eremuko laguntza-programez gain, EEN Sarearen europar nodoa kudeatzen da, kalifikazio txostenak egiten dira -zerga ondoretarako- eta I+G eremuko laguntza programen monitorizazio eta inpaktuari buruzko txostenak egiten dira (SME, eta abar).
- **Eraberritzea:** Ekimen berria abiarazi da (Innobideak-Kudeabide) foru aldundiekin elkarlanean, eta, oro har, hasierako aurreikuspenak gainditu egin ditu ekimen horrek. Innobideak-Lehiabide programari dagokionez, aldiz, ez dira bete hasierako aurreikuspenak.
- **Informazioaren Gizartea:** aurreikusitako helburuak lortu eta, areago, helburu horiek gainditu egin dituzte jarduera guztiek, "Barnetegi Teknologikoa" eta "Metaposta" ekimenak salbu.

Enpresa-sustapen Arloa:

- **Ekintzailtza eta Garapen Ekonomikoa:** "Gauzatu" programaren (Industria eta Kanpo-azarpenak) eskaera-maila aurreikusitakoa baino altuagoa izan den bitartean, "AFI" programak aurreikusitako helburuen % 27 baino ez du lortu. "Mini Connect" eta "Sucesión en la PYME" ekintzailtza berritzailearen eremuko programei dagokienez, berriz, aurreikusitakoa baino txikiagoa izan da eskaera. "Ekintzaile" programak, ordea, gainditu egin du aurreikusitako xedea.
- **"Invest in the Basque Country":** Inbertsioaren arloko 5 proiektu berri abiarazi dira, eta aurreikusi da horiei esker 142 lanpostu sortu, eta beste 170 lanpostu mantenduko direla. Orotara, 51 proiektu berri izapidetu dira -kudeaketa edo erabakitze-fasean daude-, eta finkatu egin da dagoen inbertsioa.
- **Ekimen estrategikoak:** Gainditu egin dira "RIS3" Espezializazio Adimentsuaren Estrategiaren gaineko aurreikuspenak biozientzia, nanozientzia eta mikroteknologia ezagutza-eremu trinkoetan, bai eta garapen teknologiko eta industrialean, zein fabrikazio aurreratuan ere.

Nazioartekotze Arloa:

Enpresei eskaintza gutxiago aurkeztu dizkiete eta, beraz, ez dira bete aurreikusitako helburuak. Hala eta guztiz, enpresei emandako laguntza puntuala aurreikusitakoa baino altuagoa izan da.

Zerbitzu korporatiboak: Komunikazioa, Idazkaritza Orokorra eta Laguntza Zerbitzuak

Aurreko ekintzei oso lotuta dago zerbitzu korporatiboek SPRI Taldean 2014an zehar izandako jarduera. Aipatzekoak dira Bezeroen Arretarako Zerbitzuak artatutako 30.000tik gorako kontsultak: bere Zerbitzu Kartan ezarritako konpromisoari eutsi egin die zerbitzu horrek.

1.2. INGURUMEN HOBEKUNTZA 2014: EMAITZAK

1.2.1 Ingurumen-jarraipena eta eraginkortasunaren eremuko adierazleak

- Ingurumen-portaeraren eremuko adierazleak:

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

ADIERAZLEA	UNITATEA	2013	2014
Pertsona kop.	unitatea	67	64
Klororik gabeko paper zuriaren kontsumoa bulegoetan (<i>inpresio/kopia kopuruaren arabera</i>)	kg	2.509,74	1.209,79
	kg/pertsona	37,46	18,90
Karpetak	kg	432,0	54,0
	kg/pertsona	6,45	0,82
Tonerra	unitateak	0	0
	unitateak/pertsona	0,00	0,00
Mezularitza (mezuak + eskaner eta posta zerbitzua)	km	7.214	4.211

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

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

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

ADIERAZLEA	UNITATEA	2010	2011	2012	2013	2014
Pertsona kop.	unitatea	70	72	73	67	64
Bulegoan zenbat kg paper gastatu diren	kg/perts.	42,86	34,72	22,69	37,46	18,90
Artxibatze-kutxa berriak, zenbat kg. gastatu diren	kg/perts.	-	11,11	0,00	0,00	0,00
Baliza-zerbitzuen kopurua	Pertsonako	-	-	4,32	5,55	3,00
- Kideko zenbat CO2 Tn aurreztu diren	Pertsonako	-	-	0,05600	0,07197	0,00061
Mezulariek egindako km-ak, guztira	Pertsonako	354,92	190,30	114,71	107,67	65,80
- Kideko zenbat CO2 Tn aurreztu diren	Pertsonako	0,07247	0,03886	0,02342	0,02199	0,01344

* DEFRAren arabera (UK 2008, km-ko 204,2 gr CO2 isurtzen dira).

Lortu dugu gutxitzea mezulari-zerbitzua erabiltzeak eragindako km kopurua, eta, beraz, neurri berean gutxitu da isuritako CO₂a.

1.2.2 Ingurumenari lotutako gaiak identifikatzea

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

Bada, 2014an ez da ingurumenari lotutako gai berririk identifikatu, baina aintzat hartu da mezulariek egindako km kopurua, horren jarraipena eta kontrola egiteko.

1.2.3 Hobetzeko gaiak hautatzea

Hona hemen 2014rako hautatutako kontuak, 2013ko gaien kuantifikazioan oinarrituta:

- Argindarraren kontsumoa.
- CO2 isurpenak.

1.2.4 2014ko emaitzak: lortutako aurrerapenak.

Hauxe da Ingurumena Hobetzeko 2014ko Planaren emaitza, abenduaren 31n:

HOBETU BEHARREKOAK	EGOERA
<p>Argindarraren kontsumoa gutxitzea.</p> <p>Helburua:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sozietatearen harreran dagoen plasmazko pantailaren ordez LED pantaila jartzea, efizienteagoa da eta. 	<p>Sozietatearen harreran jarritako pantailak argindar gutxiago kontsumitzen du: % 75 gutxiago, amatatuta dagoenean; eta % 90,24 gutxiago, martxan dagoenean.</p>
<p>CO₂ isurpenak gutxitzea.</p> <p>Helburua:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mezularitza-zerbitzurik ez erabiltzea honako bi zeregin hauetarako: Correosen gutunak sailkatu zein frankeatzeko; eta Sozietatean jasotako dokumentazioa Eusko Jaurlaritzaren egoitzara (Kale Nagusia 85) eramateko, bertako eskanerretik igarotzeko. • Zuzendaritza Nagusiko autoa ordezteko efizienteagoa den batekin. 	<p>Lortu dugu CO₂ isurpenak % 40,66 gutxitzea, dokumentuak Eusko Jaurlaritzara eta Correosera eramaten zituen mezularitza-zerbitzua kendu dugu eta. Horrez gain, Zuzendaritza Nagusiaren auto aldatu egin dugu eta, oraingoa efizienteagoa denez, isurpenak % 4,63 gutxitu dira.</p>

1.3. PREBENTZIO JARDUERA 2014: EMAITZAK

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

Sozietatean dagoen prebentzio sistemaren analisisa egin da 2014an, horretarako ezarritako baldintza-sorta baten bidez. Ondorioa zera izan da: aztertutako 13 baldintzetatik % 100 bete dela.

2. EGINDAKO AUDITORIEN EMAITZA

2.1. BARNE-AUDITORIARIK

2.1.1 Kudeaketa sistemari egindako barne-auditoriak

2014an zehar SPRI Talde guztirako barne-auditorien plangintza egin da. Auditoriak, bestalde, SPRI Taldea osatzen duten sozietateetatik etorritako auditoreen talde batek egin ditu, urri eta azaro artean.

SPRIIn kalitatea kudeatzeko ezarritako sistemak bete egiten ditu UNE-EN 150 9001 arau eta protokoloek, Ekoscan Ed.4k, Datuen Babeserako Lege Organikoak eta Gobernu Arduratsuari buruzko Gidak aurreikusitako baldintzak. Era berean, bat dator SPRIren kudeaketa sisteman, barne-araudian eta programen araudian deskribatutako jarraibide eta baldintzekin.

2.1.2 SPRI, SPRILUR, ARRISKU-KAPITALAREN KUDEAKETA, PT GIPUZKOA eta BASQUETOIR: Administrazio Kontseiluen eginkizunak egikaritzea

2014ko urriaren 29an egina. Helburua da egiaztatzea Administrazio Kontseiluaren zein Batzar Orokorraren idazkaritzek, beren eginkizunak egikaritzean, arauak aplikatzen dituztela eta organo horiei dagozkien lanak egiten dituztela, hala nola: aktak jasotzea, sinatzea eta gordetzea; dokumentazioa; liburu ofizialak eramatea; eta abar. Egiaztatuko da, gainera, eginkizunak egikaritzen dituztela 10. INaren arabera -"Administrazio Kontseiluaren Idazkaritzaren eginkizunen egikaritzea kontrolatzea"-, horretarako egindako galdera-sortaren (FM.009) bidez.

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

Aipatutako instrukzioan ez da antzeman ezarritako baldintzen urraketarik.

2.1.3 DBLO Segurtasun Dokumentuko agiriko klausulak erabiltzea

2014ko martxoaren 17an eta 18an egin zen auditoria, berrikusteko nola erabiltzen ziren SPRIren "Segurtasuna webgunean" agirian informazio eta baimenari buruz jasotako klausulak eta webgunearen bidez eskainitako zerbitzuak, adibidez: ekitaldietan izena ematea.

Kontrola egiteko, SPRIk, bere webgunearen bidez eta Euskadiinnova atariaren bidez, zenbait zerbitzu/ekitalditan izena emateko/erregistratzeko eskainitako bideak baliatu dira, eta aztertu da, batetik, ea datuak babesteko klausulak zeuden ala ez; eta, bestetik, ea klausula horiek indarreko Segurtasun Dokumentuan jasotakoak diren (7. bertsioa, 2013ko uztaila).

Ez betetze bat eman da, Segurtasun Dokumentuan (7. bertsioa, 2013ko uztaila) jasotakoari dagokionean: datuak jasotzeko formulario batzuetan ez da datuen babesari buruzko klausularik aurreikusi; beste bi formulariotan, berriz, aurreikusitako klausulak ez dira indarrean daudenak.

Beste alde batetik, aurreko auditorian baino ez betetze gutxiago antzeman dira (2013ko apirilean izan zen).

DBLOren betetzeari buruzko kanpo-auditoriaren txostenak adierazi bezalaxe, SPRIren webgunea eguneratu egin da 2014an, eta, horrekin batera, bete egin da klausuletan ezarritakoa.

2.2. KANPO-AUDITORIAK

2.2.1 ISO 9001 AUDITORIA

AENOREk egin zuen ISO 9001:2008 kanpo-auditoria, 2014ko ekainaren 18an eta 19an. Ez zen adostasun ezarik antzeman eta, beraz, ebatzi zuten kudeaketa sistema eraginkorra dela, bezeroen baldintzak betetzeari eta aplikatzekoak diren legeko baldintzei dagokienez.

Azken txostenak jaso du SPRIren kudeaketa sistemak, finkatuta egon arren, garatu beharra daukala, batez ere erroka biri erantzuteko:

1. **Antolakuntza gardena bermatzeko:** *alor honetan balioetsi egiten da "Gobernu Arduratsuari buruzko Gida"ren eta "Barne-kontrolaren Funtzioa Ezartzeko eta Garatzeko Eskuliburua"ren auditoria egitea, euskal gizartearentzat garrantzitsua den gardentasunean oinarritutako kudeaketa sistema sendotzeko eman beharreko urratsen adibide da eta. Era berean, gomendatu egiten da kalitatearen kudeaketa sistemaz gain, Gardentasunaren Legea bete egiten dela bermatzeko sistemak ere aurreikustea (2015eko urtarrilaren 1ean sartuko da indarrean aipatutako legea).*

EGOERA: 2015/02/04, SPRIren Gardentasun Ataria argitaratzea

2. **Arriskuak kontrolatzeko neurriak:** *Ezarritako kudeaketa sistemaren xedeak dira legea betetzea, bezeroak asebetetzea eta hobekuntza. Hori guztia, gainera, ISO 9001:2008k jasotako baldintzak beteta. Gomendioa da xede horien osagarri gisa, arriskuen kontrola ere aurreikustea, eskatzaileen eta beste erakundeen iruzurra, bereziki. Zenbait programatan kontrol horiek egin egiten dira, baina, hala eta guztiz, egokia litzateke praktika hori sistematikoki hedatzea iruzurra jasan dezaketen programa guztietara.*

EGOERA: 2014ko maiatzaren 19an onetsi zuten "SPRI ARRISKUAK" matrizea, non "kanpo iruzurra"ren arriskua identifikatu baitzen. SPRIk arrisku hori arindu nahi du iruzurra antzemateko laginketa-prozeduren bitartez, klausulak betetzen direla kontrolatuz... Horrez gain, SPRI beste administrazio batzuekin dago harremanetan, bereziki foru aldundietako ogasun sailekin, bere jardueren kontrol eta jarraipen hobea egitea ahalbidetuko duen informazio osagarria lortzeko eta, horren haritik, iruzurra pairatzeko arriskua arintzeko.

Txostenak, bestalde, 5 ohar jasotzen ditu; horiek guztiak aztertu eta gero, txosten hau egiteko datan 3 ohar itxita daude jada, eta 2 gauzatze bidean.

2.2.2 EKOSCAN AUDITORIA

2014ko maiatzaren 7an egin zen egiaztagiriaren jarraipenaren auditoria, eta gainditu egin zen. Ez zen adostasun ezarik antzeman, eta indargune 2 azpimarratu ziren: aurreko auditorietan iradokitako hobekuntzak Ekoscan sisteman txertatu izana; eta Ekoscan sistema SPRIren kalitate-kudeaketaren barruan integratzen hasia dela.

Gainera, ohar 2 egin ziren; txosten hau egiteko datan, biak daude aztertuta eta ezarrita.

2.2.3 Zerbitzuen Karta egiaztatzea: Bezeroen Arreta

2014ko abenduaren 1ean egin zen Bezeroen Arretarako Zerbitzuen ziurtagiriaren jarraipen-auditoria, UNE 93200:2008 arauaren baldintzen arabera. Ez zen adostasun ezarik antzeman.

Indargune esanguratsuenak: aurreko bisitatik Kartan txertatutako aldaketak (konpromiso berriak; aldaketak "Non eskaintzen dugu?" atalean, besteak beste, planoak, ordutegiak, bertara heltzeko jarraibideak; telefono bidezko arreta kontrolatzeko tresna informatikoa, zeinak, besteak beste, oso datu baliagarriak ematen baititu eta zerbitzuaren bilaketa eta kontrola errazten baitu).

Egin daitezkeen 3 hobekuntza eta ohar jaso dira. Txosten hau egiteko datan, ezarrita daude guztiak.

2.2.4. DATUEN BABESERAKO LEGE ORGANIKOA (DBLO) APLIKATZEA

2014ko abenduaren 6an egin zen. Auditorian landutako 16 esparruetatik, bitan baino ez dira prebentzio-ekintzak aurreikusi eta, beraz, sistemak aurrera egin du eta hobetu egin da, segurtasun-politikak ezartzeari dagokionez. Proposatutako ekintza biak 2015ean zehar gauzatuko dira.

3 PROZESUAK GAUZATZEA.

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

3.1. GORABEHERAK / ADOSTASUN EZAK

Abenduaren 31n 3 adostasun eza egon dira zabalik. Horietako bat, 2014an zehar egindako barne- eta kanpo-auditorietatik dator, eta beste biak, aldiz, prozesuen funtzionamendutik eratorritakoak dira. 2014an ez da gorabeherarik erregistratu.

	2014		2013	
	Pilat.	%	Pilat.	%
Adostasun ezak (barne- eta kanpo-auditorietatik eratorritakoak)	1	% 33,3	10	% 71,4
Adostasun ezak (prozesuen funtzionamendutik eratorritakoak)	2	% 66,7	2	% 14,3
Gorabeherak (prozesuetatik eratorritakoak)	0	% 0,0	2	% 14,3
GUZTIRA	3	% 100,0	14	% 100,0
ERANTZUTEKO BATEZ BESTEKO DENBORA	Lanegun 1		8,88 lanegun	

ADOSTASUN EZAK ETA GORABEHERAK PROZESUA	2014/12/31N		2013	
	ZK.	%	ZK.	%
Bezeroen Arreta	2	% 67	5	% 21
Erosketak	0	% 0	1	% 7
Programa eta Zerbitzuen Diseinua	0	% 0	1	% 7
Programa eta Zerbitzuen Kudeaketa	1	% 33	7	% 50
Administrazioa	0	% 0	0	% 0
Etengabeko Kudeaketa eta Hobekuntza	0	% 0	0	% 0
Erakundearen Komunikazioa eta Harremanak	0	% 0	0	% 0
Giza Baliabideak	0	% 0	1	% 7
Zerbitzu Orokorrak	0	% 0	0	% 0
Azpiegitura Informatikoa	0	% 0	0	% 0
Idazkaritza Orokorra eta Zerbitzu Juridikoa	0	% 0	1	% 7
GUZTIRA	3	% 100	14	% 100

2014ko ekitaldia ixtean, adostasun eza bakarra dago zabalik, hain zuzen ere, azken hiruhilekoan egindako barne-auditoriatik eratorritakoa; aurreikusita dago 2015eko lehen hiruhilekoan berau ebaztea.

3.2 HOBEKUNTZEI BURUZKO IRADOKIZUNAK

Aintzat hartu dira hobekuntzarako aukerak, barne- zein kanpo-auditorietan antzemandako oharrak eta erakundeko kideek prozesuetan, beren kabuz, egindako iradokizunak.

Abenduaren 31n 8 iradokizun jaso dira iradokizunen postontzitik, barne- eta kanpo-auditorietatik eta beste bide batzuetatik:

	2014		GUZTIRA, 2013an	
	Pilat.	%	Pilat.	%
Hobekuntzarako proposamenak, eta auditoria-txostenetan adierazitakoak (PM)	5	% 62,5	9	% 69,2
Beste bide batzuetatik jasotakoak: arloko/ataleko bilerak, elkarrizketak... (NC/I)	2	% 25,0	2	% 15,4
Iradokizunen bidez jasotakoak (P)	1	% 12,5	2	% 15,4
GUZTIRA	8	% 100,0	13	% 100,0
Ixteko batez besteko epea	10 lanegun		6,74 lanegun	

3.3. HOBEKUNTZA PROIEKTUAK 2014

3.3.1 Barne Kontrol eta Arriskuei buruzko Eskuliburua ezartzea

Arriskuen Mapa, Arriskuen Fitxak eta horien kalifikazioa zehaztu dira, zenbait irizpideren arabera: duten garrantzia; gertatzeko aukera, eta kontrola; arrisku bakoitza kontrolatzeko modua; arriskuen/prozesuen matrizea; eta arrisku bakoitzak behar dituen kontrolak (kontrol horren xedeak; maiztasuna; arduraduna; kontrol-mota; sortutako dokumentazioa...). Gauzak horrela, SPRIk barne-kontrolerako eredu bat zehaztu eta onetsi du, Eusko Jaurlaritzaren Barne-kontrolerako Eskuliburuaren arabera, eta urtero berrikusten du eredu hori.

Eskuliburuan xedatutakoaren arabera, ezarpena burutzeko falta den gauza bakarra da berariazko konpromisoa formalizatzea, 2014ko maiatzaren 19an onetsitako ereduari jarraituta. Horren koordinazioa Laguntza-zerbitzuen Arlotik egiten da (Etengabeko Kudeaketa eta Hobekuntza).

Ezartzeko prozesuaren koordinazioa, bestalde, lehen aipatutako sozietate-arteko lantaldeak egin du. Era berean, lantalde horrek adostu ditu sozietate bakoitzak Eusko Jaurlaritzaren Ekonomia eta Ogasun Saileko Ekonomia Kontrolerako Bulegoaren aurrean, hiru hilean behin aurkeztu beharreko deskargurako irizpideak.

Barne-kontrolerako sistemaren barruan, SPRI Taldean barne-auditoriak egin dira 2014ko azken hiruhilekoan, Taldeko zenbait sozietatetatik etorritako barne-auditoreek eraturako talde baten bidez. Proiektu hau ezartzeko aurrera eramandako ekintzak zein Gobernu Arduratsuari buruzko Gida kudeaketa sistemetan txertatzen direnez, barne-auditoriak proiektu biak berrikusi ditu.

2014/12/31n, ezartze-maila % 93koa da.

3.3.2 Gobernu Arduratsuari buruzko Gida ezartzea

Proiektu hau lantalde baten bidez garatu da, non SPRI Taldeko kideak honako hauekin batu diren: SPRI, Capital Riesgo, Sprilur Taldea, PCT Bizkaia, PCT Álava eta PCT Gipuzkoa. Lantalde horrek adostu ditu sozietate bakoitzak Eusko Jaurlaritzaren Ekonomia eta Ogasun Saileko Ekonomia Kontrolerako Bulegoaren aurrean, hiru hilean behin aurkeztu beharreko deskargurako irizpide orokorrak

2014an zehar berdintasuna eta gardentasuna landu dira, eta, guztira, % 85eko betetze-maila globala erdietsi da.

- **BERDINTASUNA**

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

Hona hemen 2014an zehar aurrera eramandako ekintzak:

- ✓ Berdintasun Plana 2014-2016 egitea (uztailaren 7an onetsi zen).
- ✓ Prestakuntza parekideari buruzko 20 orduko ikastaro batean parte hartzea. Ekonomia-garapen eta Lehiakortasun Ataleko (EGLA)berdintasun teknikariak antolatu zuen, 2014ko azaroaren 6rako eta 11rako.
- ✓ EGLAren (GTD) lantaldearen zenbait bileretan parte hartzea.
- ✓ Emakundek sustatutako Berdintasunaren aldeko Erakunde Publikoen Sarean sartzea (2014/05/15).
- ✓ Berdintasuna sustatzeari buruzko berrien /ekitaldien/informazioen zabalkundea egiten laguntzea. 2014an zehar 40 berri, txosten, ikastaro, jardunaldi eta abarren berri eman da.
- ✓ Martxoaren 8ko eta azaroaren 25eko kanpainen zabalkundea egiten laguntzea.
- ✓ SPRIren webgunean emakumeei lotutako berriak txertatzea, adibidez, ekintzailetzari buruzko "Up!Euskadi" blogean edo "Start-Ups Euskadi" atalean. Up! Euskadi blogean, esaterako, berri hau argitaratu zuten 2014/10/09an: "Emakume

ekintzaileei babesa emateko laguntzen mapa argitaratu du Emakundek". Start-Ups Euskadin, berriz, 2014/10/31n, Aztez.

- **GARDENTASUNA**

2014an zehar, SPRIk Gardentasunaren Ataria garatzen ibili da. 2015ean Taldeko gainontzeko sozietateetara zabalduko da atari hori. Hona hemen egindako lanak:

- ✓ Otsailean txostena egin zuen Idazkaritza Orokorrak, Gardentasunari, Informazio Publikoa Eskuratzeko Bideari eta Gobernu Onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legeak ezarritako baldintzen gainean.
- ✓ Diziplina anitzeko lantaldea eratu eta gero, urrian zenbait kontu zehaztu dira: zein informazio eman, noiz, nola, eta informazio hori argitaratzeko arduraduna. Zehaztapen horiek guztiak egin dira aintzat hartuta Gardentasunari, Informazio Publikoa Eskuratzeko Bideari eta Gobernu Onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legeak eta Euskal Administrazio Publikoaren Lege Proiektuak (IV. Titulua: Administrazio Publikoaren Gardentasuna) xedatutakoa.
- ✓ Webgunean atal berezi bat diseinatu da Gardentasunaren Atariari buruz eta informazioa igotzeko sistematikaren berri emateko. Azaroan egin zen lan hori.
- ✓ 2015eko otsailaren 4an Gardentasunaren Ataria argitaratu da SPRIren webgunean.
- ✓ 2015eko martxoaren 12an lehen barne-auditoria egin diote Atariari.
- ✓ Horrekin batera, eskuliburu bi egin dituzte, informazioa Gardentasunaren Atarira igotzeko sistematizazioa jasotzeko eta kudeaketa sisteman txertatzea bermatzeko. 2015eko martxoaren 16an kudeaketa sisteman txertatu dira.

3.3.3 Programen/zerbitzuen kudeaketan adostasun ezak/gorabeherak antzemateko eta kudeatzeko sistema diseinatzea

2014 bukaeran lantalde bat hasi da martxan. Bertan daude SPRIren programetako ordezkariak (Alberto Mendez, Maite Hernandez, Raul Duque, Miguel Garcia, Susana Larrea, Andoni Ogazon, Javier Mugica, Yolanda Mariscal), eta Etengabeko Hobekuntzak egiten ditu koordinazio lanak.

Talde horren helburua da laguntza-programen kudeaketan gorabeherak antzematea eta kudeatzea. Beste era batera esanda: laguntza-programetan ematen ari diren gorabehera/arazo motak identifikatu behar dituzte, horiek ekidin edota, posible den neurrian, txikiagotzeko.

Lantaldeko kideetako batek hobekuntzak egiteko iradokizun bat bota du, ahoz. Horrekin batera, AENOREk egindako kanpo-auditoria batean ohar bat egin da: SPRIk kudeaketa-sistema sendoa

dauka, baina oraindik ez du behar beste garatu gertatutako jazoeretatik ikasi eta hobekuntzak proposatzeko gaitasuna.

Orain arte egindako lana zera izan da: batetik, laguntza-programen kudeaketan ematen diren gorabehera motak identifikatzea; eta bestetik, arreta behar duten eta hobetuak izan daitezkeela jotzen den elementu batzuk antzematea.

Lan hori aurrera eramateko, programa bakoitzean eskatutako agiri administratiboak berrikusten hasi dira: taula bat egin dute, eta, bertan, eskatutako agiri administratiboak jaso dira, bai laguntza-eskaerei dagozkionak, baita SPRIk Berrikuntza, Teknologia, Informazioaren Gizarte eta Enpresa Garapen arloetan kudeatutako programen likidazioari dagozkienak ere. Dokumentuak banan-banan aztertu nahi dira, ikusteko eskabidearen xedea zein den zehatz-mehatz, eta egiaztatzeke ea agiri horrekin xede hori lortu den ala ez.

Lantaldearen **lehen ondorioetako** bat izan da Berrikuntzako programek egindako praktika bat partekatzea, hala nola: batez besteko langile-taldeari buruzko Gizarte Segurantzaren egiaztagiria eskatzea enpresaren tamaina egiaztatzeke, Tc2ak eskatu orde. Programen gainontzeko kudeatzaileek onartu egin dute.

3.3.4 SPRI Taldean egindako barne-auditorien prozesua hobetzea

SPRI Taldean barne-auditoriak egin eta gero, otsailean prozesu horren ebaluazioa etorri zen. Ebaluazio hori barne-auditoreek nahiz ikuskatutako arduradunek egin zuten, eta emaitza oso ona izan zen.

Beste alde batetik, auditoreen taldeak eskatuta, urtero birziklatze-jardunaldi bat egitea sistematizatu da. Horren xedea da kontzeptuak bateratzea, hobeto elkar ezagutzea, arauaren nobedadeak ezagutzea... eta, hori guztia, ikuspuntu praktikotik abiatuta. Irailaren 23an izan da 2014ko birziklatze jardunaldia; oro har, 10etik 8,4ko asebetetzea agertu dute.

3.3.5 Nazioarteko Arloa hobetzea

Beharizan berriak asetzeko eta Nazioarteko Arloan dabiltzanek eurek identifikatutako hobekuntza-eremuak garatzeko xedearekin, hobetzeko 14 ekimen burutu dira 2014an zehar. Urte horretako abenduan burutu dira denak, bat izan ezik (11.: herrialde bakoitzaren Plan Estrategikoa).

	TAILERRA	EGINBEHARRAK
1	Proiektuen TIPOLOGIA	. Deskribatu proiektuetako bakoitzaren tipologia . Ezarri tarifak (tarteak) guztietarako
2	Atzerriko inbertsioa erakartzea	. SPRI-KANPOKO SAREA lan-metodologia finkatzea
3	Aginte koadroa	. Kudeaketa + Inpaktua adierazleak definitzea
4	Irudi korporatiboa	. Amaierako txosten eta azterlanak. Paper-gauzak. Posta elektronikoko sinadura. Euskadiren irudia
5	Komunikazioa eta marketina	. Merkatuei buruz eskaini beharreko informazioa. Metodologia egituratzea eta xedeak ezartzea.
6	Kontaktuak (bisita-txartelak)	. www.zoho.com bilaketa-irizpideen zuhaitz-egitura gauzatzea
7	HODEIko informazioa	. Egituratzea. Datu-basea, txostenak, informazioak, agiriak. Toki komun eta partekatuan kokatuko dira.
8	Programa informatikoa	. Eguneratu FORMATUAK eta fluxuaren diagrama. ADIERAZLEAK
9	Skype (berezko sare soziala)	. Domeinuak sortu eta taldekatzea
10	Nazioarteko Atalaren Katalogoa	. Zerbitzuen Katalogo berrirako edukiak garatzea . BIGlitle.
11	Herralde bakoitzeko Plan Estrategikoa	. 4 edo 5 urterako plan estrategikoak.
12	Herraldearen fitxak	. Eguneratzeak egiaztatu eta datuak indarrean mantentzea.
13	Sustapen-materiala	. Basquetour. Kanpoko Sarera katalogoak eta sustapen-materiala bidaltzeko lanak koordinatzea.
14	SAC	. Galdera-sorta erraza eta anonimoa egitea. Kudeatzeko modua.

Tailer hauek lantaldeen bidez garatu dira, eta beren helburua da euskal enpresei eskainitako nazioartekotze zerbitzuak hobetzea.

4 BEZEROAK ETA HORNITZAILEAK

4.1 BEZEROEN ASEBETETZEA NEURTZEA

4.1.1 Programak eta zerbitzuak.

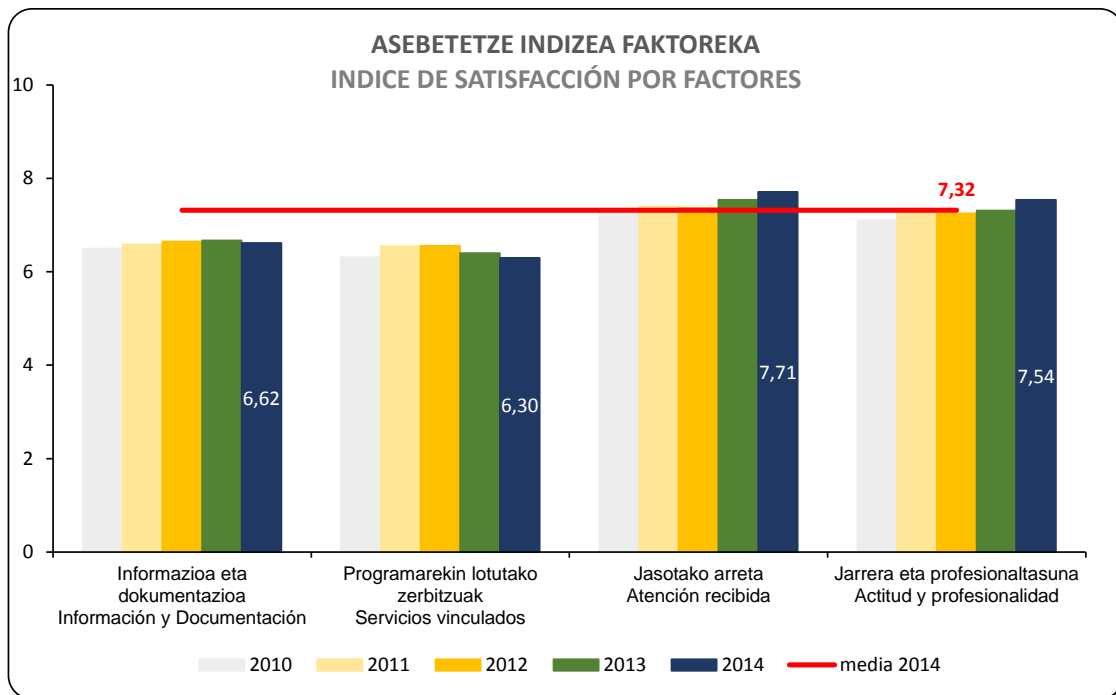
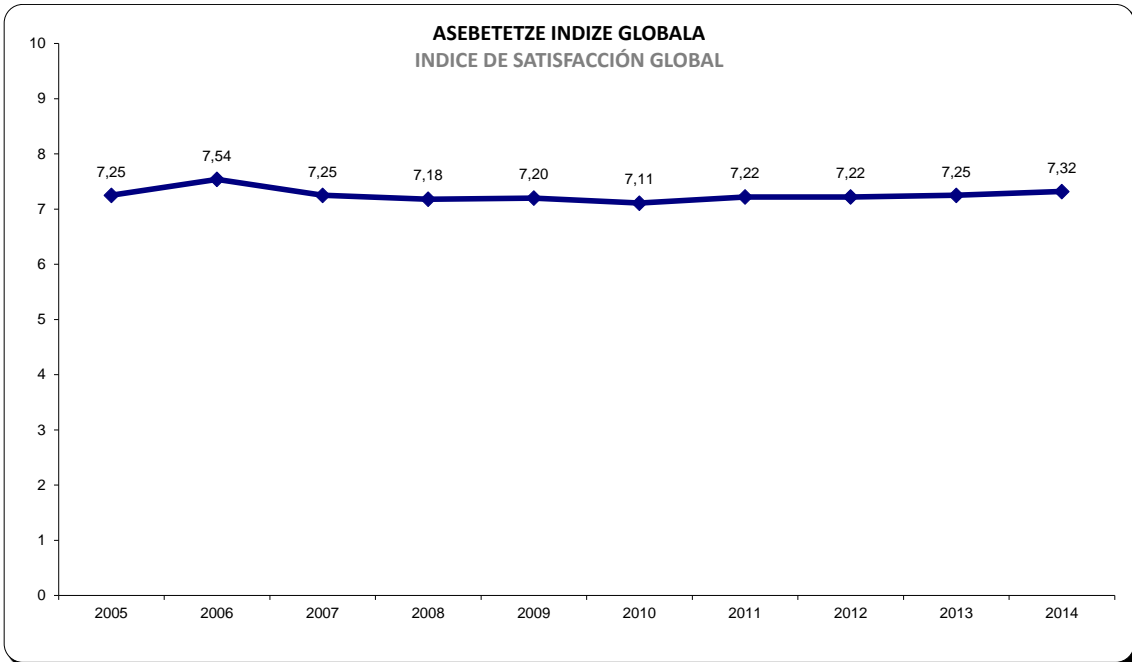
2014an kudeatutako programa eta zerbitzuetan parte hartu zutenei online inkesta egin zaie, beren proiektuak onartuak izan zein ez izan. Informazioa, bestalde, ebazpena edota diru-laguntza ordaindu ondoren jaso da.

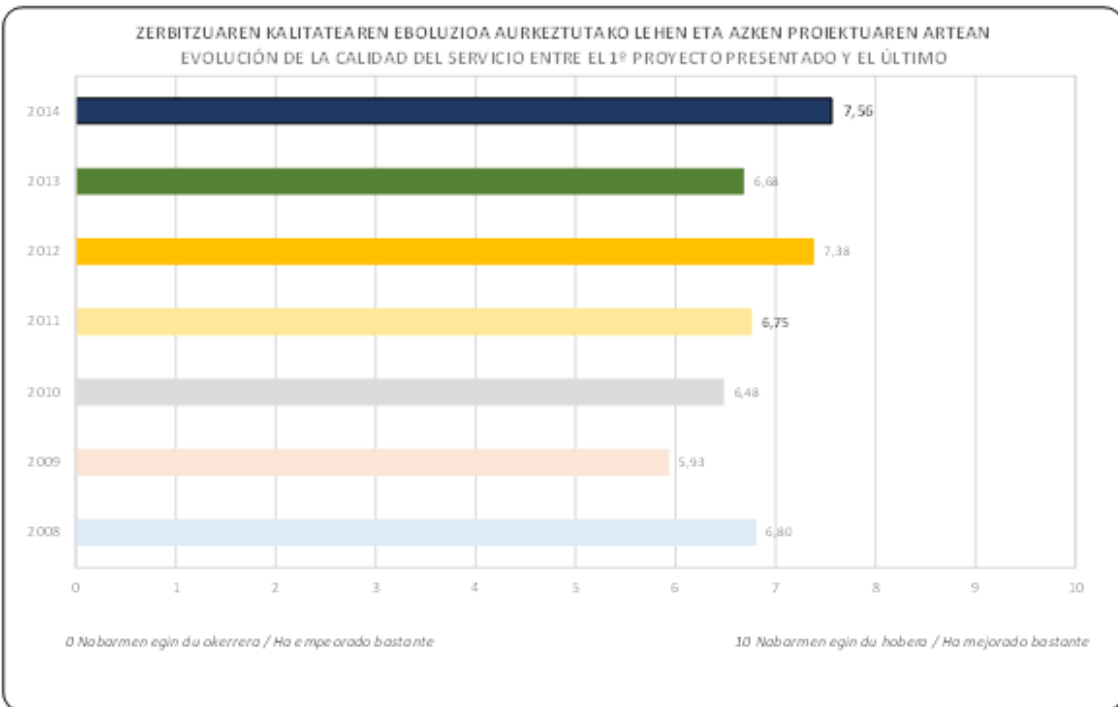
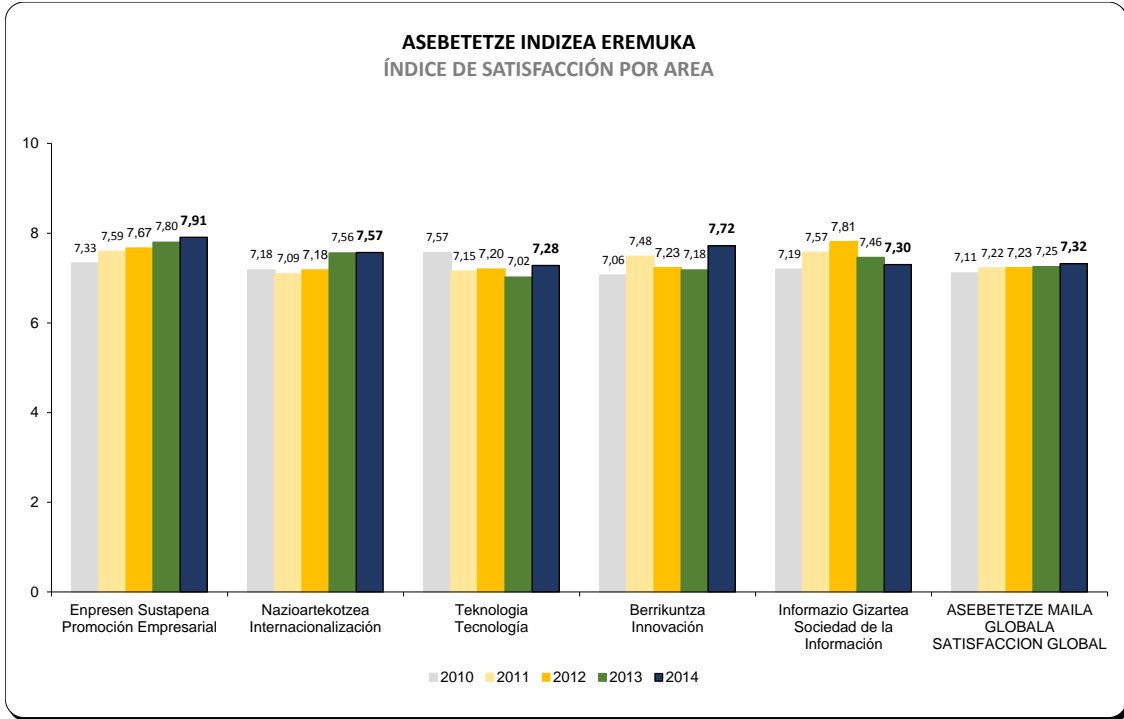
3.701 enpresa egon dira eta, guztira, 746 inkesta jaso dira beteta (% 20 baino apur bat gehiago). Inkesta-sorta horretan jotako laginen errore-marjina \pm % 3,21 izan da, eta % 95ekoa, berriz, konfiantza maila. Hala eta guztiz ere, eta ikusirik programak dituzten bezeroen aniztasun-maila oso altua dela, gertatu daiteke errore-marjina altuagoa izatea kasu batzuetan eta, beraz, lortutako emaitzak tentu handiz interpretatu behar dira. Oro har, programa hauek dira eskaera gutxien dituztenak. Inkesten % 6,4 euskaraz egin da.

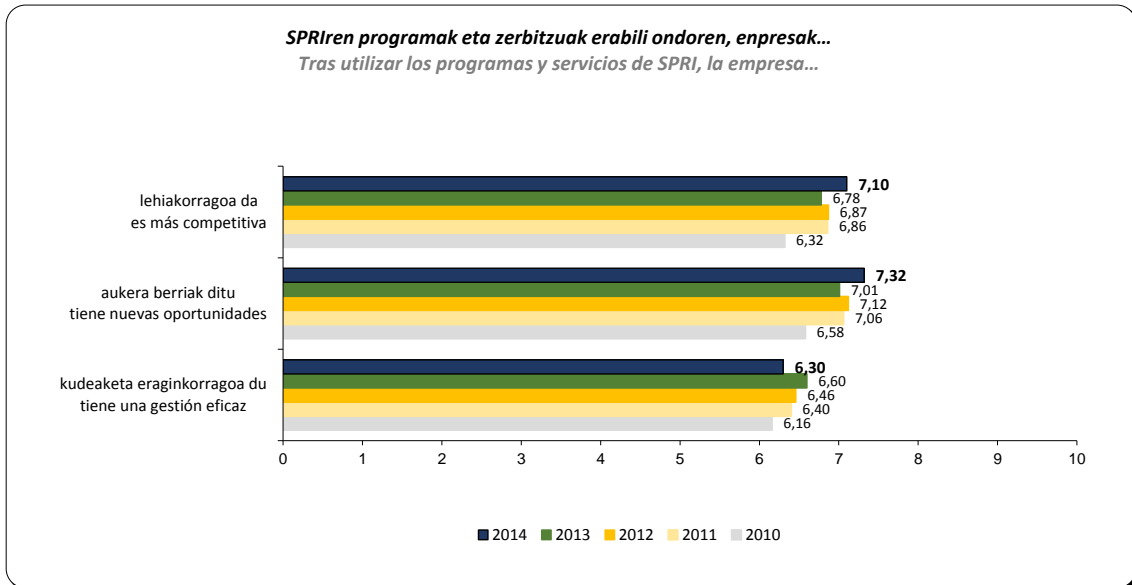
Hona hemen **emaitza nagusiak**:

- **Batez besteko balorazioa 7,32** da; aurreko urtean, berriz, 7,25 izan zen.
- Asebetetze orokorra altuagoa da Enpresa-sustapen Arloaren programetan parte hartu duten enpresen artean.
- Berriro ere, *jasotako arreta* eta *jarrera eta profesionaltasuna* dira puntu gehien lortu dituzten faktoreak. Eta *laguntzeko prestasuna*, *jasotako arreta* eta *zalantzak ebazteko gaitasuna* izan dira hoberen baloratutakoak.
- Aitzitik, *prozesuaren iraupena* da balorazio txikiena jaso duena (4,88).
- SPRIk emandako zerbitzuari dagokion puntuazioa hobetu egin da portzentajezko puntu batean ia, lehenago parte hartu izandako enpresek egindako balorazioari esker: 2013an 6,68koa zen, eta 2014an, berriz, 7,56koa da. Gainera, balorazioak gora egiten du orain arte aurkeztutako proiektu kopuruaren arabera.
- % 57k uste du SPRIk zerbitzu hobea ematen duela, antzeko jarduerak dituzten beste enpresa edo erakundeek baino. Datu hau, dena dela, 2013koa baino txikiagoa da (% 61).
- Enpresek balioetsi dute programak...
 - ...aukera berriak ekarri dizkiola enpresari (7,32).
 - ...enpresa lehiakorragoa izatea ahalbidetu duela (7,10)
 - ... enpresaren kudeaketa eraginkorragoa izatea bultzatu duela (6,30)
- Era berean, enpresek balioetsi egin dute SPRIren programak beharrezkoak direla, eta enpresen garapenerako lagungarriak direla (8,60).

Jarraian, bezeroen asebetetzeari buruzko datu nagusiak, 2008tik:







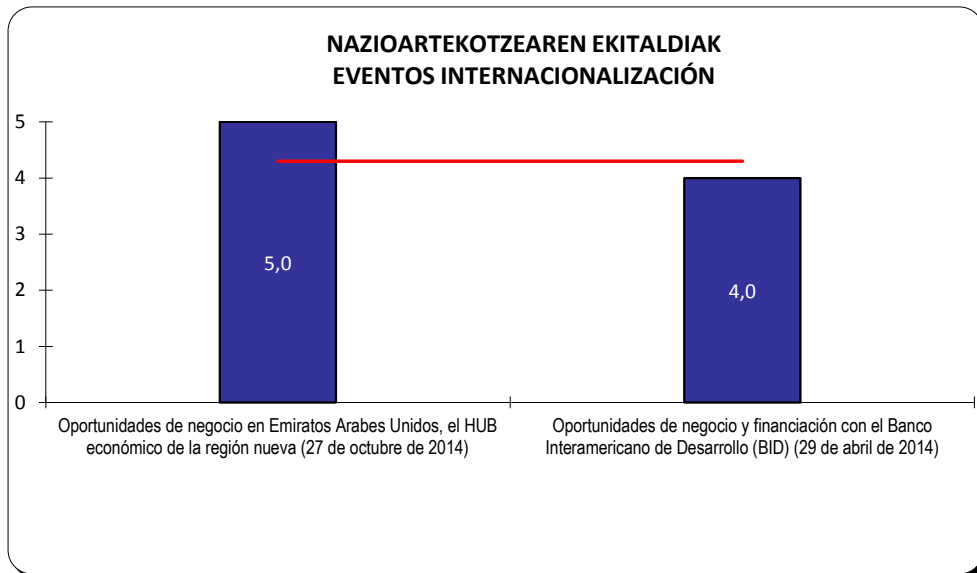
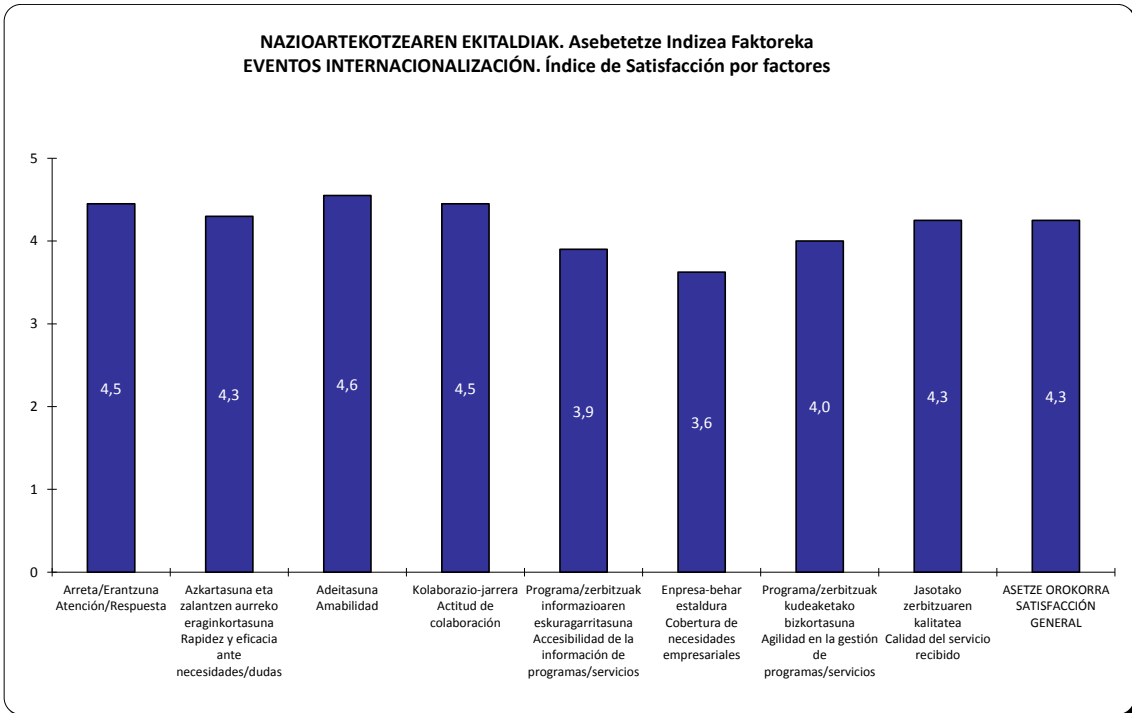
4.1.2 SENSIBILIZAZIO ETA PRESTAKUNTZA ekintzak.

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

✓ NAZIOARTEKOTZE ZERBITZUAK

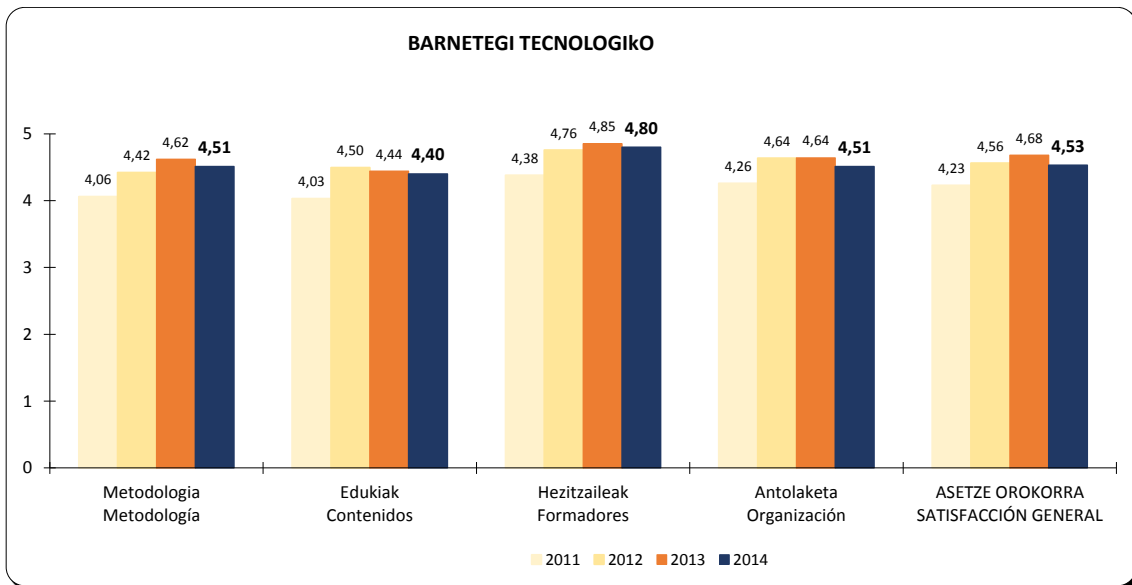
Aipatzekoa da jardunaldiak amaitzean entregatutako inkestetatik oso gutxi erantzun direla: batez bestean, % 4,7.

Grafiko hauetan, 2014an antolatutako ekitaldietako batez besteko asebetetzea:



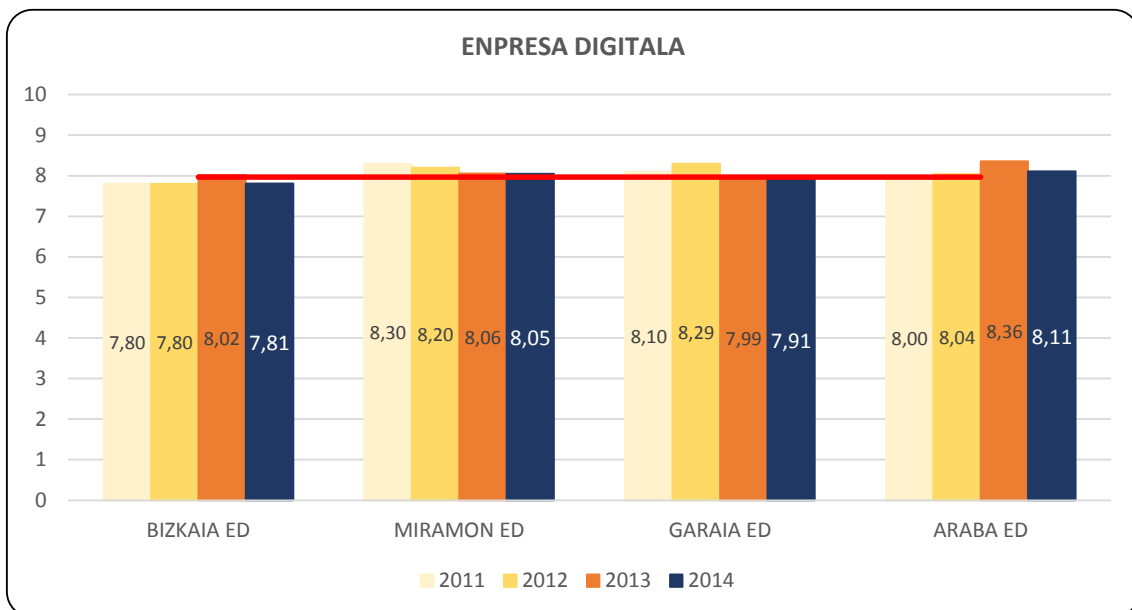
✓ BARNETEGI TEKNOLOGIKOA

Batez besteko balorazioa:



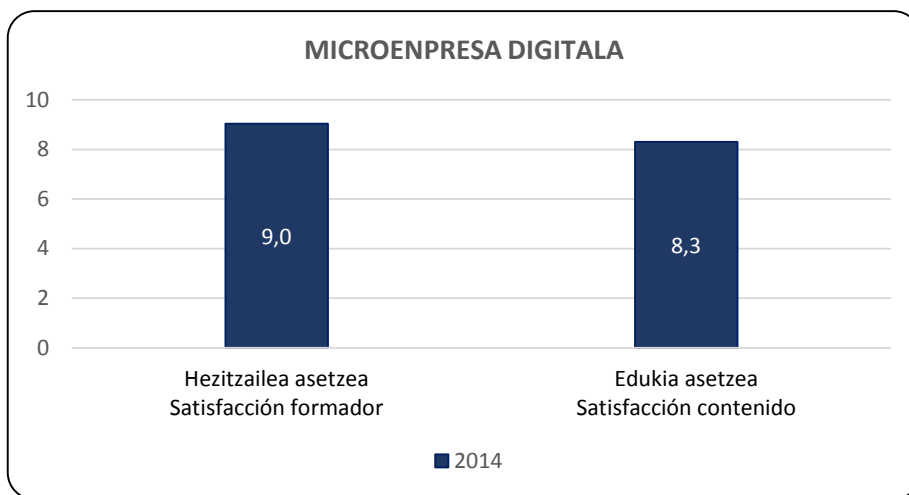
✓ ENPRESA DIGITALA

Batez besteko balorazioa:



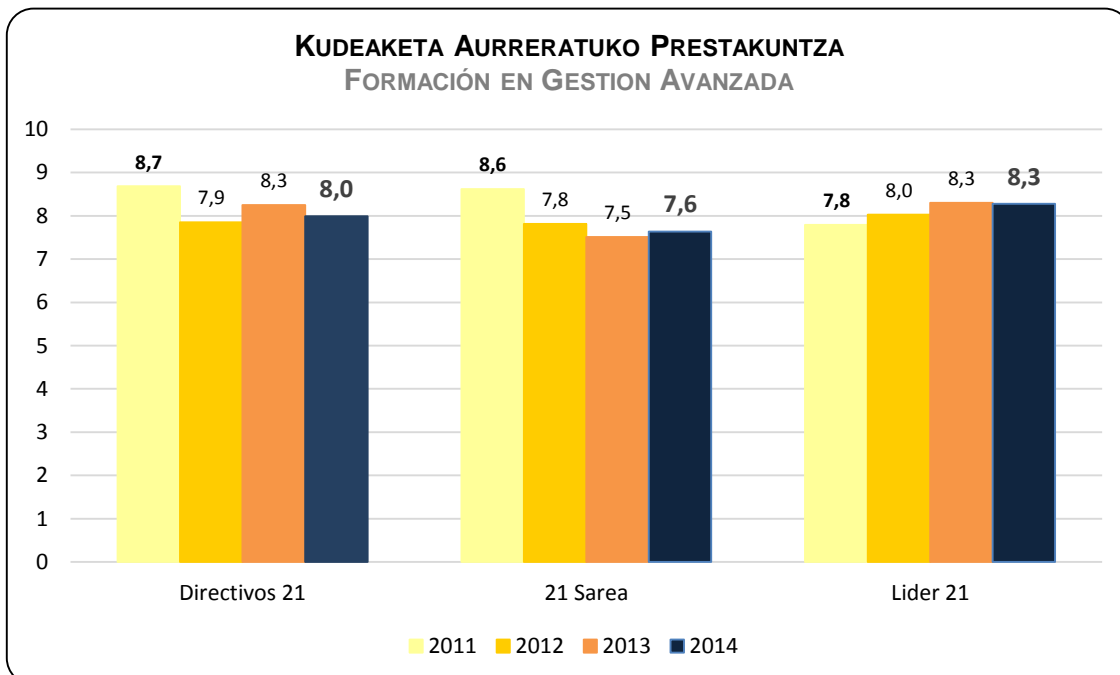
✓ MIKROENPRESA DIGITALA

Batez besteko balorazioa:



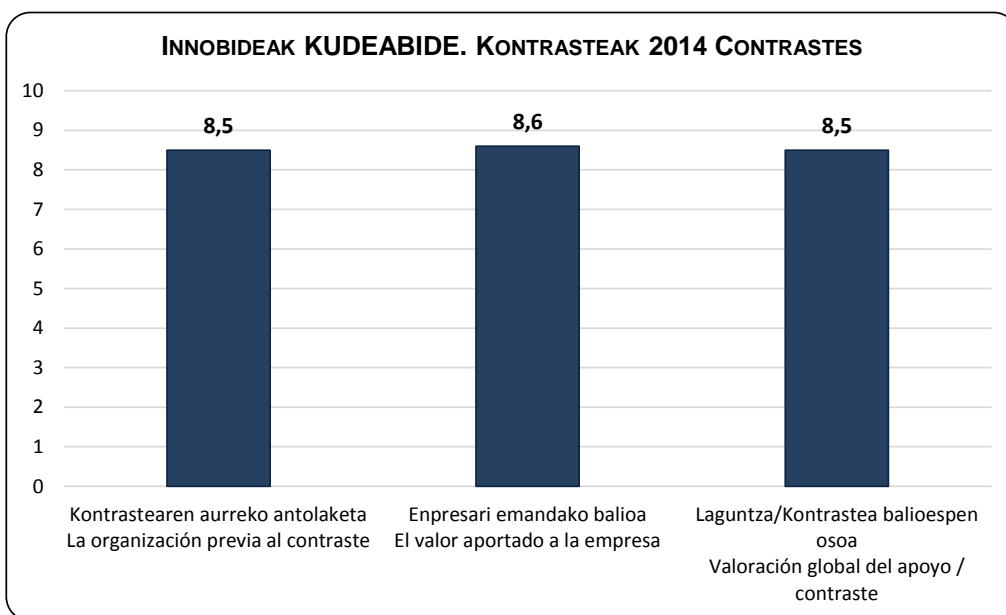
✓ ZUZENDARITZAREN ERALDATZEARI BURUZKO PRESTAKUNTZA: Directiv@s 21, 21 Sarea eta Lider 21

Batez besteko balorazioa:



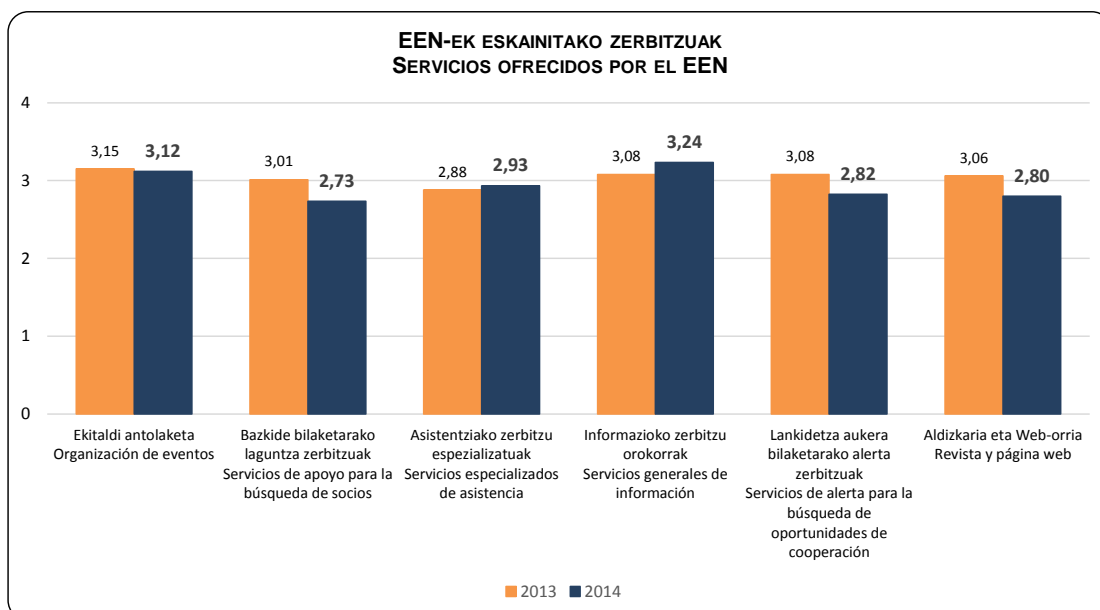
✓ Innobideak-KUDEABIDE. KONTRASTEAK

Batez besteko balorazioa:



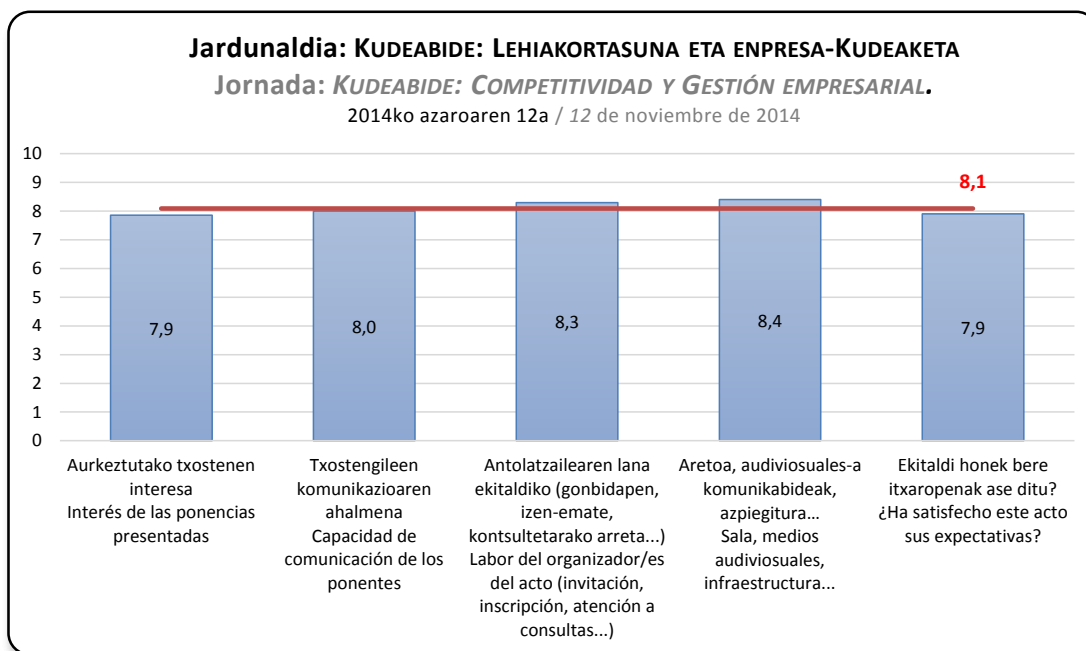
✓ BASQUE ENTERPRISE EUROPE NETWORK

EENk 2014an eskainitako zerbitzuei buruzko batez besteko asebetetzea:



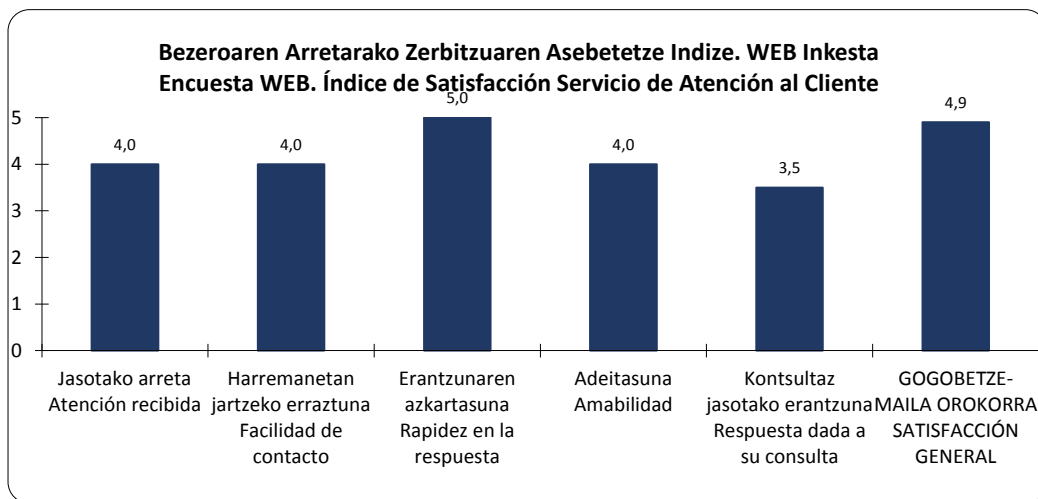
- ✓ JARDUNALDIA: "KUDEABIDE: LEHIAKORTASUNA ETA ENPRESA KUDEAKETA". Kalitatearen eta Bikaintasunaren Europako XX. Astea

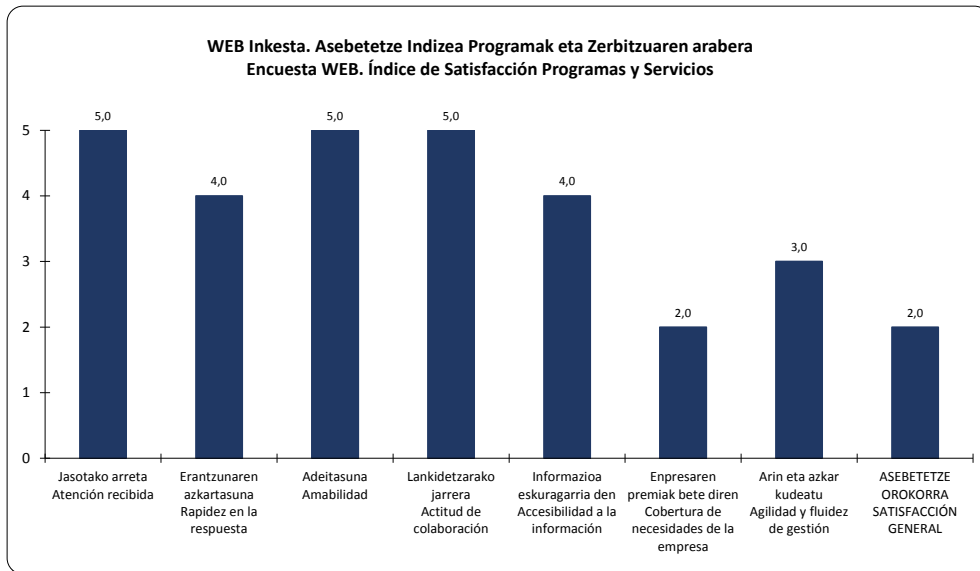
Euskalitekin batera antolatutako jardunaldia. Batez besteko balorazioa:



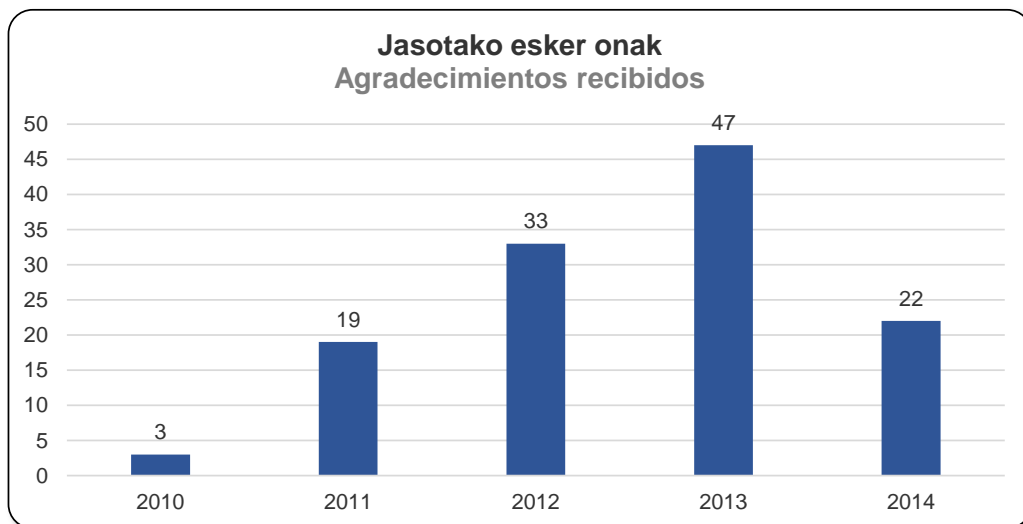
4.1.3 Jasotako web-inkesten emaitzak

2013ko azken hiruhilekoan webgunea aldatu eta gero, galdera-sorta erraz bi txertatu ziren bertan: bata, Bezeroen Arretarako Zerbitzuari buruzkoa; eta bestea, SPRIk eskainitako programa eta zerbitzuei buruzkoa. Egokiro betetako oso inkesta gutxi heldu badira ere, horien emaitzak jaso egin behar dira, urteroko neurketaren bidez lortutakoak osatu egiten dituzte eta:





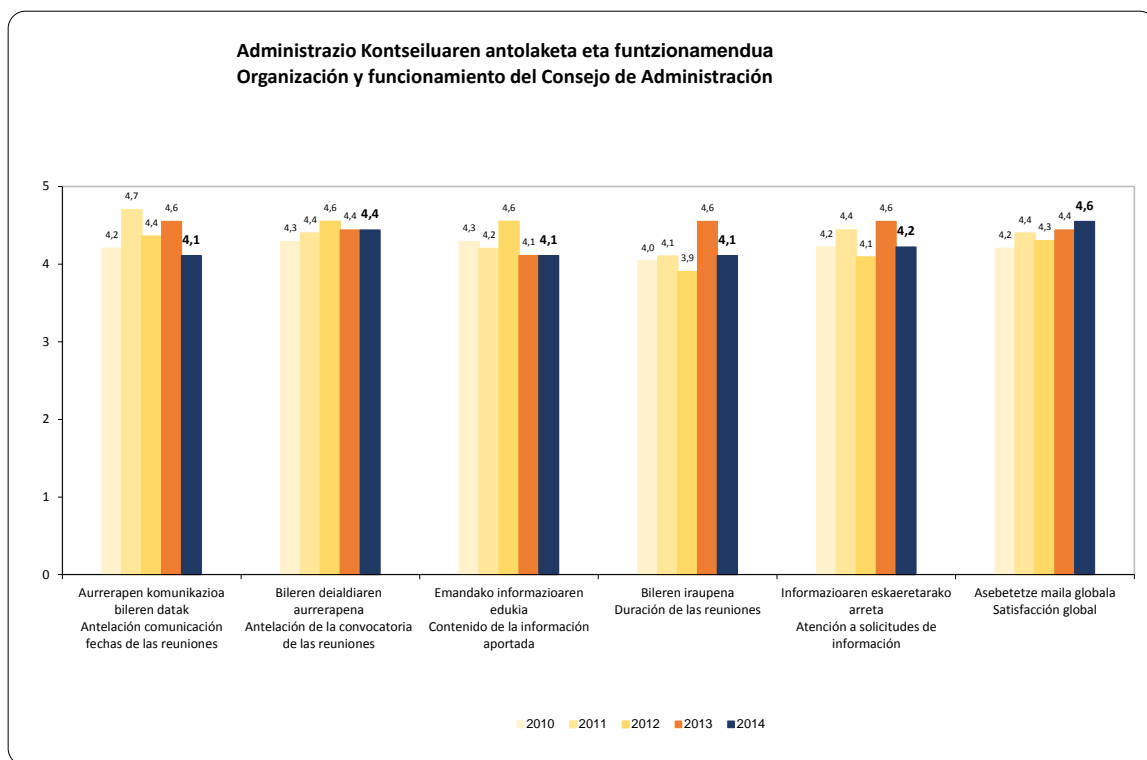
4.1.4 Kanpo-aintzatespenak eta jasotako esker onak



2014an jasotako esker onen % 91 Nazioartekotze Arloari dagokio; % 1, Bezeroen Arretarako Zerbitzuari; eta gainontzekoa, beste programa/zerbitzuei.

4.2 ADMINISTRAZIO KONTSEILUAREN ANTOLAKUNTZA ETA FUNTZIONAMENDUARI BURUZKO ASEBETETZE INKESTA.

Urtean behin inkesta egiten zaie Kontseiluko kideei, beren lanen kudeaketa eta kalitatea ebaluatzeko. Hala egiteko xedatzen du SPRIren Administrazio Kontseiluaren Araudiko 17. artikulua, "Kontseiluaren batzarrek" izenekoak.



2014an % 60ko erantzuna egon da, joan den urtean bezalaxe.

4.3 HORNITZAILE ESTRATEGIKOEN ASEBETETZE INKESTA.

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

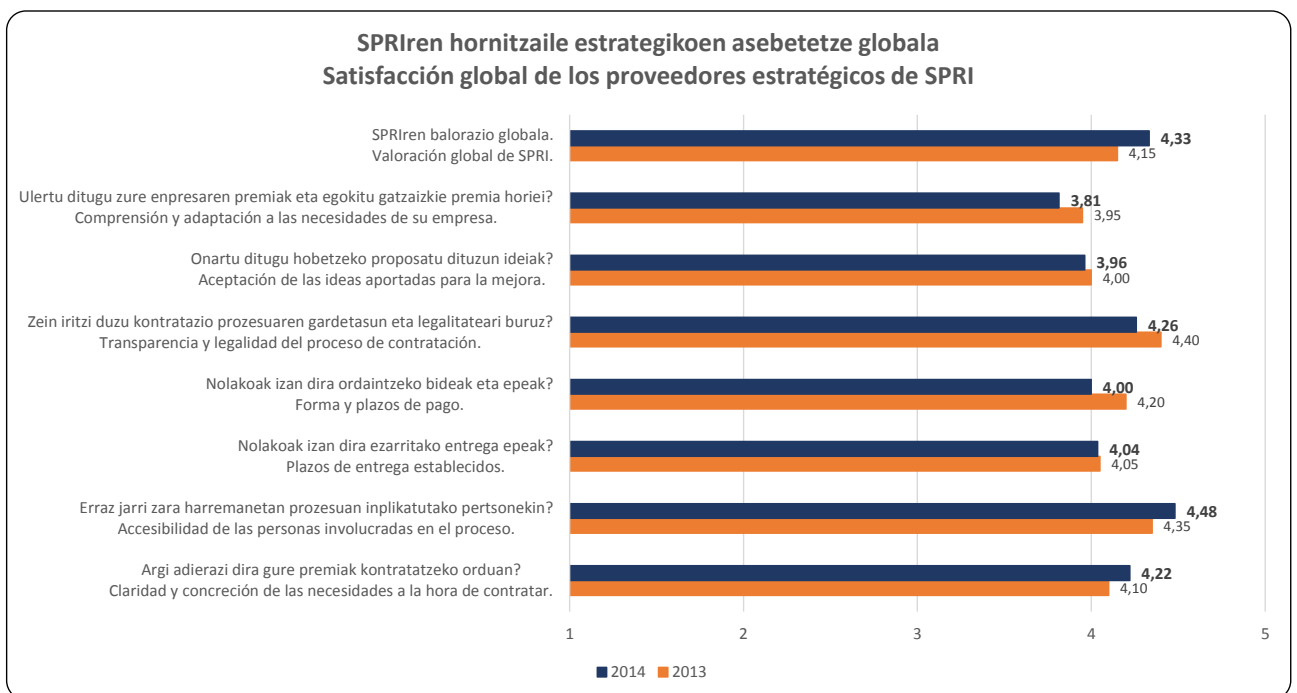
SPRIk hornitzaile estrategikotzat jotzen du honako baldintza hauek betetzen dituen:

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

- 100.000 eurotik gorako fakturazioa badauka.

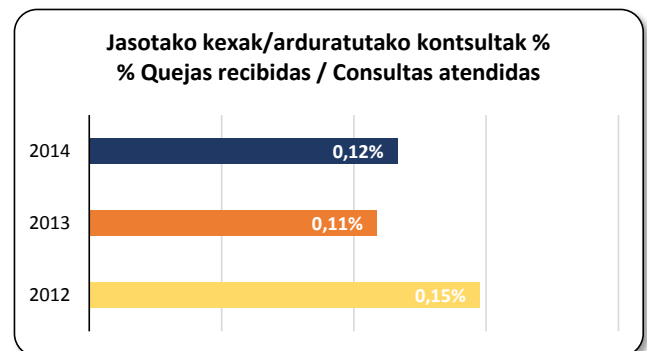
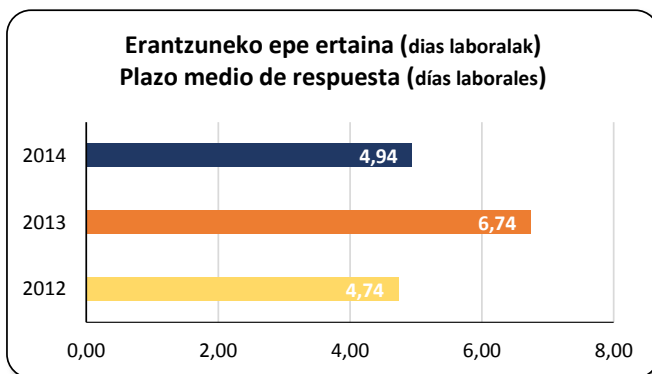
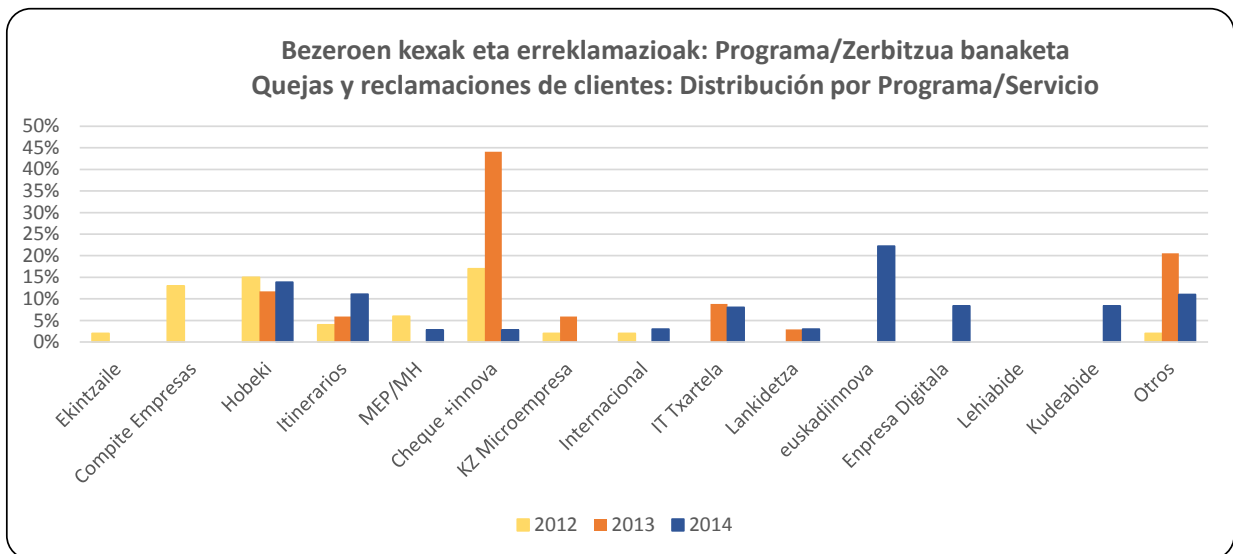
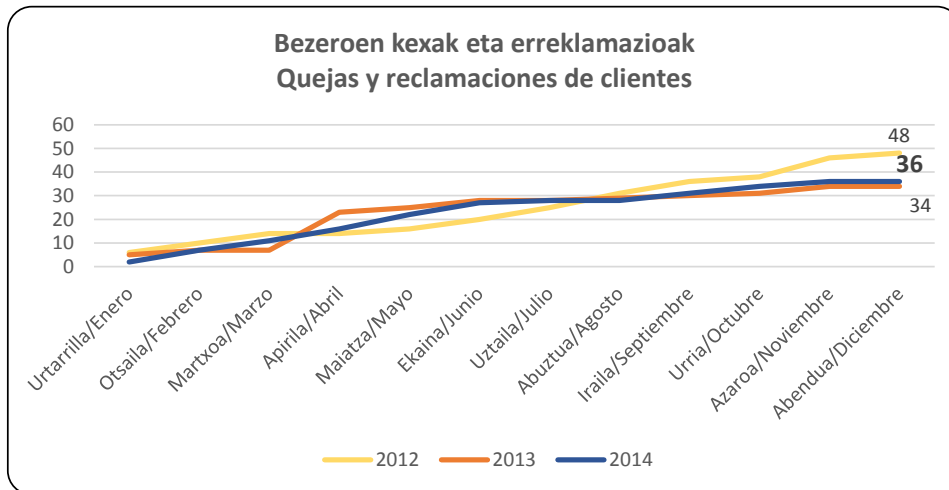
2014an online galdera-sorta bidali zaie adierazitako baldintzak betetzen zituzten hornitzaileei, 54 guztira. 27 erantzun baliodun lortu dira (% 50).

En 2014 se ha enviado una encuesta on-line a los proveedores que cumplían los requisitos establecidos, un total de 54. Se han obtenido 27 respuestas válidas (50% de respuesta).



4.4 BEZEROEN KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK

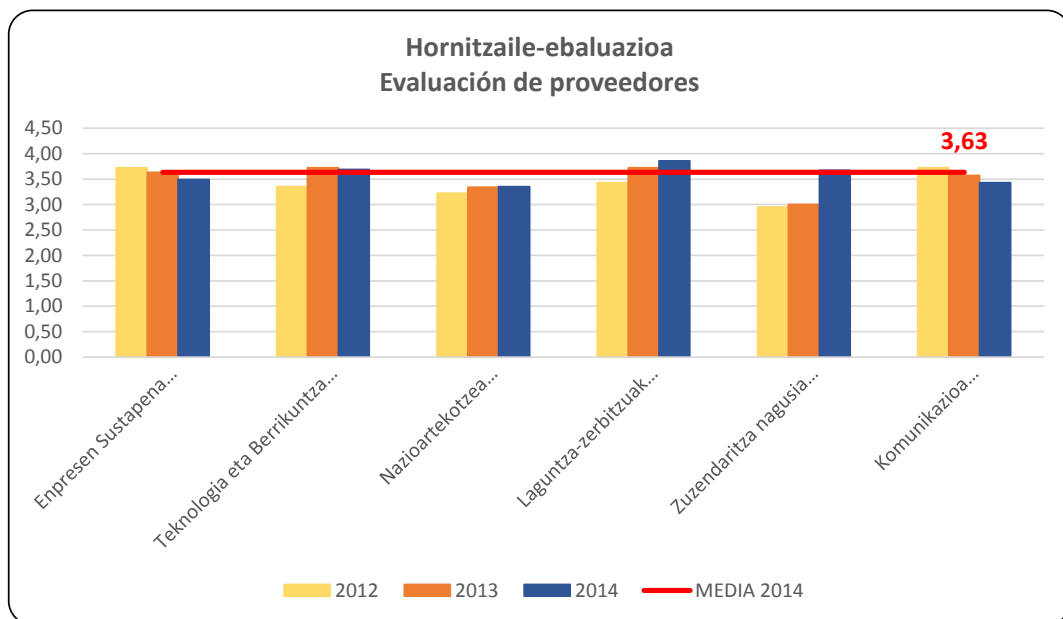
2014an bezeroen 36 kexa/erreklamazio jaso dira, honela banatuta:



4.5 HORNITZAILEEN EBALUAZIOA

2001ean zehaztu eta ezarri zen SPRIren hornitzaileen ebaluaziorako sistema. 2012an sakon berrikusi da sistema hori, sozietatearen erostekak kudeatzeko RP Navisionean modulu espezifiko bat txertatzeaz batera. Hornitzaile guztiak ebaluatuak izaten dira, modu errazean: 1 eta 4 arteko puntuazioa ematen zaie produktu/zerbitzu bakoitzerako definitutako irizpideei.

Hona hemen batez besteko balorazioa, arloka:



2014an batez besteko balorazioa 3,63koa izan da, 4tik. 2013koa baino apur bat altuagoa, beraz (3,54koa izan zen ordukoa). Beste alde batetik, 11 hornitzailek -ebaluatutako eskaeren % 3,8k-3 puntu baino gutxiago lortu dituzte. Dagozkion neurriak hartu dira.

5. ARRISKUEN, KONTROLEN ETA KONTROL-XEDEEN MAPA BERRIKUSTEA

SPRIren barne-kontrolerako eredua oinarrituta dago Sektore Publikoko Erakunde, Sozietate eta Fundazioetan Kontrol-funtzioa Ezartzeko eta Garatzeko Eskuliburuan (Eusko Jaurlaritza).

Eredu hori 5 arrisku-kategoriatan egituratuta dago eta, horri esker, arriskuak aurreikusten dira balizko ikuspuntu guztietatik:

- GOBERNANTZARI LOTUTAKO ARRISKUAK. Zenbait kontzeptu barne biltzen dira hemen: gardentasuna; erakunde barruko erantzukizunak; eta egiturari, politikei, prozedurei... buruzko arriskuak.
- ESTRATEGIARI ETA PLANGINTZARI LOTUTAKO ARRISKUAK. Estrategiaren eta plangintzaren eremuko kontuak dira, erakundeak bere xedeak lortzeko hartutako erabaki estrategikoak.
- ERAGIKETEI ETA AZPIEGITUREI LOTUTAKO ARRISKUAK. Hemen daude huts egindako barne-prozesuek, norbanakoek, sistemek edo azpiegiturako akatsek eragin ditzaketen galerengatiko arriskuak, normalki funtzionamendutik, babesetik zein dauden aktiboak erabiltzetik eratorritakoak.
- BETETZETIK ERATORRITAKO ARRISKUAK. Erakundeak bermatu behar du bete egiten direla aplikatzekoak diren legeak, araudiak eta estandarrak.
- "REPORTING" EDO ERABAKIAK HARTZEKO INFORMAZIOARI LOTUTAKO ARRISKUAK. Interesa izan dezaketen erakundeei, edo sozietatean bertan, erakundeak informazio finantzarioa eta ez-finantzarioa eransteari, konpilatzeari, aurkezteari eta banatzeari lotutako arriskuak dira.

SPRIIn identifikatu egin dira sozietateari, aipatutako bost kategorietan, eragiten dioten edota eragin ahal dioten arriskuak. Era berean, arrisku bakoitzerako fitxa bat egin da, non honako hauek jasotzen diren:

- Fitxaren azken berrikuste-data, eta berrikuste horren arduraduna.
- Arriskuaren izena eta definizio xehatua.
- Arrisku-adierazleak.
- Arriskuak izan ditzakeen eraginak.
- Arriskuaren kudeaketa (Arrisku Kontrolen Matrizea)
- Eragindako prozesuak eta horien eraginpean egotea (garrantzia/aukera/kontrol-gradua)

Gainera, kontrol-xedeak eta ezarritako kontrolak definitu dira identifikatutako arrisku bakoitzerako, bai eta horien eraginkortasuna, maiztasuna, arduraduna, kontrol-mota eta, egoki balitz, sortutako dokumentazioa ere. Beste alde batetik, Ekintza Plana zehaztu da, hala behar duten kontrol-xedeetarako.

6 FUNTSEZKO PROZESUAK. SISTEMARI ERAGIN AHAL DIOTEN ALDAKETAK

6.1 FUNTSEZKO PROZESUAK: DEFINIZIOA ETA ZERRENDAA.

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

6.2 ZIURTAGIRIEN ARLOKO XEDEAK

SPRIk honako ziurtagiri hauek ditu:

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

Ez dago aurreikusita bestelako ziurtagiririk.

6.3 APLIKATU BEHARREKO LEGERIA

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

- 5/1981 Legea, ekainaren 10ekoa, Sozietatea eratzeari buruzkoa.
- Sozietate anonimoei eragiten dieten merkataritza, lan eta zerga arloko legeak.
- 1/1997 Dekretu Legegilea, Euskal Autonomia Erkidegoko Ogasun Nagusiaren Antolarauei buruzko Legearen Testu Bategina onartzen duena.

- 1/2011 Dekretu Legegilea, Euskadiko Aurrekontu-erregimenaren arloko Testu Bategina onesten duena.
- Euskadiko Aurrekontuen Legea, urtero onesten dena.
- 38/2003 Legea, Diru-laguntzei buruzkoa (partzialki eragiten dio SPRIri).
- 3/2011 Errege Dekretu Legegilea, Sektore Publikoko Kontratuen Legearen Testu Bategina onestekoa; eta berau garatzeko legeria (bereziki 817/2009 eta 1098/2001 Errege Dekretuak).
- 1291/2013 Erregelamendua, 2014-2020 aldirako Ikerkuntza eta Eraberritze arloetako Programa Markoa ezartzen duena.
- Estatuak eskualdeetara bideratutako laguntzei buruzko ildoak, 2014-2020 aldirako.
- 651/2014 Erregelamendua, barne-merkatuarekin bateragarriak diren laguntzei buruzkoa.

2014an zehar ez da SPRIri aplikagarri zaion **ingurumen arloko legeria** berririk antzeman, identifikatutako ingurumen-gaiak aintzat hartuta. IHOBEn LEGESCAN tresna erabili da arlo horretako legeria orrazteko. Beraz, ingurumenaren eremuan aplikagarri diren legezko baldintza guztiak betetzen ditu SPRIk.

7 HOBEKUNTZARAKO GOMENDIOAK

Aurreko guztia aintzat hartuta, 2015ean zenbait gai landuko dira, betiere, balio erantsia duten zerbitzuak emateko, baliabide publikoak arduratsuki kudeatzen jarraitzeko (eraginkortasuna, efizientzia eta gobernu arduratsua bezalako irizpideetatik abiatuta) eta efizientzia hobetzeko xedearekin. Hauexek dira, beraz, jorratuko diren gaiak:

- Programen/zerbitzuen kudeaketan agertzen diren adostasun ezak/gorabeherak antzemateko eta kudeatzeko sistema ezartzea, lantalde egonkor baten bidez.
- SPRI Taldearen barruko barne-auditorien prozesuari eustea, eta barne-auditoreek urtero-urtero birziklatze saioak egitea.
- Kudeaketa sistema ISO 9001:2015 arau berrira egokitzea.
- Aurrera egitea Barne-kontrolari eta Arriskuen Kudeaketari buruzko Eskuliburuaren ezarketan (Eusko Jaurlaritzaren Gobernu Onerako Gidaren parte da), berau erabat ezarrita egon arte.
- Arrisku psikosoziala sortzen duten faktoreak identifikatzea eta beharrezko neurriak garatzea, osasun fisiko eta mentalerako onuragarriak diren aldaketak txertatzeko eta, horren bidez, erakundeko langileen lan-baldintzak hobetzeko.
- Barne-prestakuntzako prozesua hobetzea.
- Gardentasunaren Ataria ezartzea.

Eta, ingurumenari lotutako gaietan gure jardura hobetzeko xedez, hondakinak eta isurtzeak gutxitzea. Horretarako, optimizatu egin dugu baliabideen erabilera. 2015. urteari begira, honako hauek lantzea aukeratu dugu:

- Paperaren kontsumoa. Erabilitako karpeten gramajea gutxitzea.
- CO2 isurpenak. Bideokonferentziak baliatzea langileen lan-bidaiak gutxitzeko.
- CO2 isurpenak. Eco-taxi zerbitzua erabiltzea, hau da, ibilgailu efizienteak eta teknologia alternatiboak darabiltzatenak erabiltzea: taxi bat eskatzerakoan, lehenetsiko da ezaugarri ekologikoak dituen bat bidaltzea.
- Sentsibilizazioa: Intranetean ingurumena zaintzeari, birziklatzeari, eta abarri lotutako ohitura onen berri ematea.