



Bizkaiko Foru  
Aldundia  
Diputación  
Foral de Bizkaia

Berrikuntza eta Ekonomi  
Sustapen Saila  
Departamento de Innovación  
y Promoción Económica



## ONDORIOEN TXOSTENA

---

*PEEaren ENPRESAK, diploma 2005ean iraungita  
dutenak*



PREMIER

## 1. ONDORIOAK

PREMIE diplomak 3 urteko balioa dauka, eta, lehenengo auditoriak 2002ko ekainean egin zirenez, 2005ean diploma berritzeko auditoriak egiten hasi behar da.

Horietan, LABEIN TECNALIA deritzon taldeak eta BFAko Berrikuntza eta Ekonomi Sustapen Sailak (PREMIEren aholkulari homologatuarekin lankidetzan) zehazturiko mekanismoa erabili da, eta hori PREMIE diploma berritzatzeko prozeduran azalduta dago. Bertan esaten denez, enpresek 6 hilabetera arteko epea dute, diploma iraingitzen denetik zenbatzen hasita, hori auditoriaren bidez berritzatzeko.

Diploma emateko, auditorien txostenaren antzeko txostena egin nahi da urtero, BFAko Berrikuntza eta Ekonomi Sustapen Sailarentzat, PREMIE enpresen erregistroko enpresa bat bertan gelditzearen zergatiak (diploma berriztatuz) jakiteko eta horri buruzko hausnarketa egiteko, edo diploma berriztatu nahi ezean horren zergatiak jakiteko.

2005ean diplomak "iraingitzen" hasi dira, eta, berriztapen maila baxua izan denez, ez dago datu nahikorik txosten luzerik egiteko. Horrenbestez, ateratako ondorioen laburpentxoia egin dugu, bai auditorian parte hartu eta diploma berriztatu duten enpresek, bai diploma berriztatu nahi izan ez duten enpresek esandakoari buruz.

### ***Ondorioak honako hauek dira:***

- PREMIErekiko leialtasun maila baxua da: 2005ean (luzapena ere barne) PREMIE diploma iraingita duten 32 enpresetatik 6k soilik berriztatu dute (%18). Eta, luzapena aintzat hartu ezean, 81 enpresetatik 7k soilik berriztatu dute (%8).
- Ezein enpresak ere ez du diploma berriztatu berori iraingitzeko eguna baino lehen.
- Diploma berritzatzeko interesa izan duten enpresak harremanetan jarri dira Sailarekin eta auditoria egin duen erakundearekin.
- Aholkulari batzuek enpresaren eraginez "erabaki" dute berriztapena, horiekin hitz egindakoa ikusi baita ez zutela interesik.

### ***Diploma berriztatu duten enpresak:***

- PREMIE diplomaren berriztapenerako auditoria eskatu duten enpresa guztiek gainditu egin dute auditoria.
- Enpresa batean desadostasunak ikusi dira, baina horiek zuzendu egin dira, enpresak neurri zuzentzaileen plana bidali ondoren. Beraz, oraindik ere goiz da berriztapenetako auditorietan ikusitako desadostasunak zehazteko eta horiei buruzko iritzia emateko.
- Orokorrean, auditoria egin duten enpresek mantendu eta hobetu egiten dute PREMIE kudeaketa-sistema: bai beste kalitate sistema batzuk dituztenak, adibidez, ISO ziurtagiriak, horiek bi sistemen integrazioa lortu baitute (4 enpresa); bai PREMIE soilik mantendu dutenak.
- Dirudienez, diploma berritzatzeko zergati nagusia hauxe izan da: "enpresaren kudeaketa-sistema mantentzea eta hobetzea".
- Enpresek diotenez, PREMIEren bi faseak ezarri behar dira, kudeaketa-sistema irmoa eta finkatua lortzeko. Enpresa GUZTIEK ezarri dute PREMIEren finkapen fasea, eta beraz, zentzuzkoa da hori esatea.
- Gainera, %57k (4 enpresa) aholkulariarekiko harremanak izan dituzte aldi horretan.
- PREMIE kudeaketa-ereduari enpresa horiek nota oso altua jarri diote (10etik 9.57).

### Diploma berriztatu ez duten enpresak:

- Diploma berriztatu ez eta inkestari erantzun dion enpresa kopurua oso baxua da: 45etik 8 (luzapeneko 6 hilabeteak igaro orduko Sailari ez berriztatzeko asmoa jakinarazi zioten enpresei ere bidali zitzaaien inkesta).
- Diploma berriztatu ez eta inkestari erantzun dioten enpresek %62k (8 enpresatik 5) uste dute PREMIE kudeaketa-ereduak ez duela eraginik izan edo eragin oso txikia izan duela enpresaren emaitzen hobekuntzan. Gainera, gehienek diotenez, PREMIE diploma edukita ezin izan dute sektoreko bezero kopurua handitu (%80).
- Enpresa guztiek diotenez (%100), eredia mantentzea zaila da. Enpresa horien %50ek finkapen fasea ezarri dute. Horrek esan nahi du enpresek PREMIEn bi faseak ezartzeak ez duela eraginik diploma berriztatzeko interesean.
- Gainera, %75ek (6 enpresa) uste du bezeroek ez dutela baloratzen PREMIE diploma edukitzea, eta %50ek esan du horrek ez diela aukerarik eman merkatuan elementu bereizgarririk edukitzeko.
- Aipagarria da (modu negatiboan) enpresen %100ek web orriaren alde pribatuan sartzeko interesik ez edukitzea. Izan ere, enpresa kopuru baxuak dauka alta hartuta horretan.
- PREMIEn emandako nota 6.86 da.
- Enpresek diploma ez berriztatzeko eman duten zergati nagusia (%62) ISO ziurtagiria edukitzea edo hori lortzeko prozesuan egotea da; esan dute bi sistemak mantentzea (ISO + PREMIE) oso garestia dela, eta, bien arteko bat aukeratzean, ISO aukeratu dute, eragin handiagoa duelako bezeroengan eta merkatuan, PREMIE diplomak baino. Hori ez dator bat diploma berriztatu eta ISO ziurtagiria ere baduten enpresekin (%57, 7 enpresatik 4).

### Auditore-taldeari buruz:

- Enpresek auditore-taldearekin duten poztasun maila (auditoria egin duten 7 enpresetatik 4 eman dute erantzuna) oso altua da: 4k ere gehieneko balioa eman diote. Puntuaziorik txikiena auditoriaren kostuari eman diote.

Enpresek diploma berriztatzeko auditoria atzeratzeko joera dute, Sailak 3 hilabete lehenagotik esan arren diploma iraungi egingo zaiela. Dirudienez, guztiek aprobetxatuko dute eskainitako 6 hilabeteko luzapena.

Orain arte ez da zorrotzegi jokatu enpresei baxa emateko orduan, batez ere, PREMIE diplomari buruz egingo zutenari buruzko ezer esaten ez zutenen kasuan.

Enpresa batzuk Sailarekin jartzen dira harremanetan, beste batzuk auditoria egiten duen erakundearekin, eta beste zenbaiten kasuan solaskidea aholkularia da, etab. Horrek guztiak nahasteak eragin ditu, enpresak harturiko erabakia jakiteko orduan.

## 2. EKINTZA PLANA

Lehen esan dugunez, PREMIE enpresen erregistroko enpresen diplomak aurten hasi dira "iraungitzen". Dirudienez, PREMIErekiko leialtasuna oso baxua da (%18); hori adierazle oso garrantzitsua da eta horren jarraipena egin behar da. Diplomaren berriztapen maila baxua justifikatzeko, inkestari erantzuna eman dioten enpresek planteaturikoak ez ezik, beste zenbait arrazoi eman daitezke:

- PREMIE, beste edozein kudeaketa-sistema bezala, mantentzeko zaila da, denbora nahiz esfortzua behar da, eta, enpresa batzuek esan dutenez, mantentzeko beste sistema bat ere badutela kontuan hartuta (ISO 9001), merkatuan gehien ezagutzen dutena aukeratu dute.
- PREMIE diploma berriztatu nahi ez izatea bi zergatiren eraginezkoa izan daiteke, enpresaren kudeaketa mailari dagokionez:
  - Alde batetik, eta auditoreek diploma emateko auditorietan detektaturiko iritzi orokor batzuei lotuta, enpresa batzuen ustez PREMIE urtebetean egiten den ariketa da, kanpoko aholkulariaren laguntzarekin egindakoa, eta, hori amaitu ondoren, bertan behera uzten da (ez da ulertzen jarraipen kontzeptua). Horrela, hiru urte geroago, lorturiko kudeaketa-eredutik gutxi gelditzen da.
  - Bestalde, enpresa batzuek aurrerapausoak eman dituzte kudeaketa hobetzeko bidean (EFQM), eta beraz, PREMIE txiki gelditu zaie, eta dagoeneko ez dute uste diploma berritzea beharrezkoa denik.
- Ezin daiteke seguru esan erlazioa dagoela diploma berriztatzeko edo ez berriztatzeko erabakiaren eta enpresak aholkulariarekin lanean jarraitzearen artean; izan ere, berriztapena egiten duten enpresen %57k (4 enpresa) aholkulariarekiko kontaktua mantendu du aldi horretan.
- Agian, enpresaren bat itxi egingo zen, REParen barruko urte hauetan, eta Sailak ez dauka horren berririk.

Nolanahi ere, 2006ko enpresa guztiekin datu erreala goa edukiko dugu diplomaren berriztapen-kopuruari buruz, eta horrela, enpresa batek diploma berriztatu nahi izatearen edo nahi ez izatearen zergatiak aztertu ahal izango ditugu. Eskuartearen ditugun datuak kontuan hartuta, ondoren 2006an inplementatu nahi ditugun neurri batzuk azalduko dira eta, horien bidez, erantzuna eman nahi diegu ikusitako ahultasun nagusiei.

### ***Batez ere Erregistroko enpresei zuzendutako ekintzak:***

#### **PREMIE Erregistroko enpresen "leialtasun" maila handitzea**

Horretarako, lehendik garaturiko jarduerak indartu nahi dira:

- Programa finkatzeko fasea sustatu (2006an dirulaguntzaren % handitu egin da %70era)
- Heziketa jarduerak antolatu
- Kudeaketa agiriak hedatu
- Beste programa batzuetan PREMIE enpresa izatearen hobari ekonomikoak jaso
- Beste erakunde batzuekin lan egin, PREMIE diploma baloratzeko (Euskalit, Ihobe, Jakintzaren Klusterra, Innogune,...)

Halaber:

- Kudeaketari laguntzeko telefono bidezko zerbitzua sortzeko aukera aztertuko da; horrela, Erregistroko enpresek kudeaketa-sistema mantentzeko izan ditzaketen zalantzak argituko ditugu. Zalantzak PREMIEren aholkularia izan den jubilatzen batek argitu ahal ditu. (Jakina, enpresa bakoitzerako ordu kopuru mugatua egongo da)
- 2007an Sailak berriztapeneko auditorien kostuaren %100 bere gain hartzeko aukera aztertuko da, eta horretarako, hitzarmena sinatuko da Labein-Tecnaliarekin.

### **PREMIE markaren ezagupena handitzea**

Gai hau aspalditik honakoa da, horren inguruko eskabide asko egin dira, baina oraindik ez da ezer egin. Hauxe proposatzen da:

- Programaren publizitatea BAI agentziarekin egitea urtebetean. (Ez programaren amaierako aldietan bakarrik)
- Programaren zabalkunde indartsuagoa egitea, zenbait erakunderen laguntzarekin (Eusko Jaurlaritza, SPRI, Gipuzkoako Aldundia eta Arabako Aldundia)
- Jendea erakartzeko gaitasuna duen ikuskizuna antolatzea urtero, kalitatearen astearren edo horren antzekoren baten testuinguruan.

### **PREMIEn web orriaren erabilera hobetzea**

Horretarako, hauxe proposatzen da:

- Gutxienez hamabostean behin, web orriaren edukiei buruzko informazioa ematea (enpresentzat lagungarriak izan daitezkeen kudeaketa-agiriei buruzko orriak)

### **PREMIEn aplikazioak hobetzea**

Honako honi loturiko alderdiak nabarmentzea:

- Lidergoa
- Trebetasun emozionalak
- Komunikazioa
- Aginte integraleko koadroa eta estrategiaren zabalkundea prozesuetara

Gainera:

**PREMIE** Zorrotz jokatu dugu enpresaren bati baxa emateko orduan, batez ere, pronuntziamenturik egin ez badu. Sailak malgu jokatu nahi du enpresekin, baina zorrotza izan behar da, diploma berriztatu nahi dutenak eta horretarako ahalegina egiten dutenak errespetatzeko.

**PREMIE** Dagoeneko REPAren barruan ez dauden enpresek ez dute PREMIEn logotipoa erabili behar, ezta erregistro-zenbakia ere. Saihestu egin behar dira PREMIEn izen onari kalte egin ahal dioten jarduera guztiak.