

Eratze-urtea: 1977

Kide kopurua: 40

Jarduera: Obra zibila, eraikinen eraikuntza, kontserbazioa eta mantentzea, etxebizitzaren urbanizazioak eta sustapen propioak eta industria-pabilioiak

Kalitatea eraikitzen



Artunduaga Poligonoa
Artunduaga kalea, 10 behea
48970 Basauri (Bizkaia)
Telefono-zk.: 944 49 12 41
Faxa: 944 49 05 47
administracion@zabalandi.com

Enpresaren erronka estrategikoa **“errentagarritasun iraunkorra lortzean datza, kudeaketa aurreratua eta berrikuntzak lehiatzeko emandako abantailak oinarrian hartuta”**. Bezeroek enpresaren ondo egitea egiaztatzea eta gizarteak aintzat hartzea lortu nahi da, eta erakundeak zehaztu dituen Eginkizunak eta Ikuspegiak islatzen dute erronka hori lortzeko bidea:

Eginkizuna: “Construcciones Zabalandi familia-enpresak 30 urtetik gorako esperientzia du sektorean, eta eraikuntza, obra zibila eta urbanizazioa dira bere jardun nagusiak. Bizkaian egin dituzten lan gehienak eta herri-administrazioak eta enpresa handiak edo enpresa-taldeak dira bere bezero nagusiak”.

Ikuspegia: “Enpresak gaur egun duen tamainari eutsi behar zaio eta hobera egin behar da eraikuntza, obra zibila eta urbanizazioaren sektorean eta administrazio, fabrika, enpresa handi eta sustapen propioaren merkatuetan; Bizkaiko lurralde historikoan lan egingo da, enpresaren tamainarekin bat datozen sustapen-aukerak bilatuz.

- Errentagarritasuna hobetu behar da, egonkortasunari eutsiz.
- Bezeroek enpresaren ondo egitea aitortzea lortu behar da.
- Gizarteak aintzat hartzea nahi dugu”.

Construcciones Zabalandi-k definituta dituen **balioak** jarraitzen ditu beti bere jardura garatzeko: enpresaren kudeaketaren gardentasuna, integritatea eta zintzotasuna, parte-hartzea, eskuordetzea, talde-lana, bezeroarentzako orientazioa, berrikuntza, sormena, gizarte-erantzukizuna, ingurumenarekiko errespetua, eta abar.

1995ean eman zituzten enpresak kalitatera eta kudeaketa-sistema aurreratuera hurbiltzeko lehen urratsak, Bizkaiko Foru Aldundiaren Premie programan parte hartu zuenean. Premie programan egindako parte-hartzearekin aldaketa oso garrantzitsua ezagutu zuen enpresak, eta Enpresa Bikaintasunerako Europako Eredu oinarritutako kudeaketa-sistemen ezarpenari ekin zitzaion. Premie-ren ezarpena egin ondoren, enpresako zuzendaritzak etengabeko hobekuntzaren aldeko apustu tinkoa egin zuen. Helburua kudeaketa-sistemen ezarpenean aurrera egitea zen. 2008ko ekainaren 13an egin genuen Premie-ren azken berritze-auditoria eta emaitza bikaina lortu genuen, 1995ean enpresan horrelako sistema bat ezartzeko egindako apustuari esker. 2008an berdin jarraitzeko asmoa dugu.

2002an, enpresaren funtsezko aktiboa bezeroak zirela ikusita, lehenetsuna eman zitzaion bezeroen eskaerak eta beharrak osorik asetzeko beharri.



Extebizitzak eta kontsultategia. La Villa, Errigoiti. Bizkaia.



Zabalgarbi (Bizkaia) errauskailuaren tximiniako zimenduak jarri

Enpresa berehala ohartu zen kalitatea lortzeko funtsezkoa zela erakundeko kide guztiak inplikatzeko. Aipatutako printzipio guztiak abiapuntutzat hartuta, Construcciones Zabalandi-ko zuzendaritzak kalitatea kudeatzeko sistema bat sortu, ezarri eta mantentzeko erabaki hartu zuen: erakundeko maila guztiak barne hartuko zituen kudeaketa-sistema horrek eta UNE-EN ISO 9001:2000 arauaren ezarpena egingo zen. 2002an, bestalde, **Eraikal Bi (1999-2001)** deialdiaren barruan eta Ascobi-ren lankidetzarekin, UNE-EN ISO 9001:2000 ziurtapena lortu genuen, Aenor-en eskutik.

Merkatuak, bezeroek eta inguruneak izandako bilakaera ikusita ulertu genuen, oso garrantzitsua zela enpresaren jardunak ingurumenean eragin zezakeen inpaktua kontuan hartzea. Une hartatik aurrera, ingurumena lehentasunezko konpromiso bihurtu zen erakundearen estrategian. Xede horrekin, beharrezkoak ziren baliabide guztiak bideratu ziren jada definituta zegoen ingurumen-politikarekin

lotutako arau-mailako baldintzak betetzeko. 2005ean, **Eraikal Lau (2002-2003)** deialdian, lortu genuen Aenor-en UNE-EN ISO 14001:2004 ziurtapena, Eraikal programaren barruan eta Ascobi-ren lankidetzarekin.

Eraikuntzaren sektoreak dituen berezitasunak eta laneko ezbehar-tasa altua kontuan hartuta, prebentzioaren kudeaketa da, halaber, erakundearen beste lehentasunezko helburu bat. Enpresa ohartu da edozein erakunderen aktibo nagusia osatzen duten langileen laneko arriskuen prebentzioak duen garrantziaz. Gure enpresak definituta duen politikak lehentasuna ematen die laneko segurtasunari, osasunari eta arriskuen prebentzioari eguneroko jardunean. Construcciones Zabalandi-k indarrean dagoen legeria betetzeko konpromisoa hartu du, bai eta laneko arriskuak prebenitzeko kudeaketa-sistema bat ezartzekoa ere. 2007an, **Eraikal Sei Luzatu (2004-2006)** deialdian, lortu genuen Aenor-en OHSAS 18001 ziurtapena, Eraikal programaren barruan eta Ascobi-ren lankidetzarekin.

Gaur egun hiru sistemak, kalitatea, ingurumena eta prebentzioa, integratuta daude.

Erakundeko prozesuak hobetzeko helburuarekin, enpresak hainbat tresna garatu ditu eta prozesuen kudeaketan aurrerapauso handiak ematea lortu da.

Enpresa-informazioko sistema

Bizkaiko Foru Aldundiko Berrikuntza eta Ekonomi Sustapena Sailak Zaintek-Zaintza Teknologiko eta Adimen Lehiakorreko proiektua aurkeztu zuen 2004an. Gure enpresak proiektu horretan parte hartzea erabaki zuen, Labein-Tecnalia-ren lankidetzarekin.

Informazioa lortu eta ondo kudeatzeak balio erantsia dakarkio erakundeari gure bezeroen ikuspegitik, eta merkatuan lehiatzeko abantaila ematen dio gai-



Zabalandi [Editar Datos Personales](#) [Salir](#) [Soporte Técnico](#)

Datos personales [+ datos]

Nombre **CONSTRUCCIONES ZABALANDI S.L.**
Apellidos **CONSTRUCCIONES ZABALANDI S.L.**
Cargo
Organización
Departamento

Información general	Vigilancia del entorno	Información interna	Información a la carta
<p>Noticias 300 / 300</p> <p>Eventos 14 / 14</p> <p>Artículos 84 / 84</p> <p>Licitaciones y Adjudicaciones 61 / 61</p> <p>Formación 10 / 10</p> <p>Ayudas y Subvenciones 3 / 3</p> <p>Información No Formal 154 / 154</p> <p>Links de Interés</p>	<p>Clientes 45 / 45</p> <p>Proyectos 12 / 12</p> <p>Competidores 34 / 34</p> <p>Proveedores 117 / 117</p> <p>Colaboradores 11 / 11</p> <p>Normativa y Legislación 7 / 7</p> <p>Evolución del Sector 6 / 6</p> <p>Tecnología 3 / 3</p>	<p>Alta en Biblioteca</p> <p>Buscar en Biblioteca</p> <p>Alta en Agenda</p> <p>Buscar en Agenda</p>	<p>Zaintak</p> <p>Solicitud bajo demanda</p>

[editar](#) [editar](#)

[buscar en SIE](#)

1. irudia: Construcciones Zabalandi-ren Enpresa Informazioko Sistema

nera. Hori guztia kontuan hartuta, *“IES enpresa-informazioko sistema”* bat ezartzeko erabakia hartu zuen erakundeak.

Erabiltzeko oso tresna erraza da IES eta eguneroko lanean erabiltzen dute enpresako langileek. Sistemaren metodologian definitutako maiztasunaren arabera, informazio-iturriak gainbegiratzen eta aztertzen dituzte arduradunek eta, ondoren, enpresako kide guztien eskura geratzen da informazioa, Interneteko konexioa duen edozein lekutan.

Construcciones Zabalandi-ren funtsezko tresna bihurtu da IES, eta ezarpen egokia egin eta enpresako informazio guztia ondo antolatu eta egituratzea lortu dugu. Horrela, enpresako kideek eskura dute informazio guztia, beharrezkoa duten unean. Erabakiak hartzen laguntzen digu eta gure helburuak betetzeko oso lagungarria da.

Construcciones Zabalandi-k saria jaso zuen Bizkaiko Zaintza Teknologikoaren eta Adimen Lehiakorraren 5. urteurrenean.

“SEGUIRREM”, obren urruneko jarraipena

Construcciones Zabalandi-k erronka berriak bilatzen ditu etengabe, erakundearen izaera ekintzailea behin eta berriro nabarmenduz.

2006an erakundeak “obren urruneko jarraipena egiteko” proiektu handizale eta berritzaile bat aurkeztu zuen Bizkaiko Foru Aldundian, Bizkaiberri 2005 programaren barruan. Berrikuntza eta Ekonomi Sustapena Sailak proiektua onartu ondoren, ezarpenari ekin zitzaion.

“SEGUIRREM edo obren urruneko jarraipenak”, ICTak erabiltzen ditu obren urruneko jarraipena egiteko eta era berean: obran bertan multimedia informazioa lortzeko, informazioa urruneko beste leku batera bidaltzeko, jasotako informazioa biltegitratzeko eta multimedia informazioa mota orotako txostenetan barne hartzeko.

“SEGUIRREM” sistemari esker, obraren gauzatzea denbora errealean ikus dezakegu, Interneteko konexioa erabiliz. Edozein motatako informazioa obratik bertatik gure zerbitzari zentralera zuzenean iraultzeko aukera ematen digu. Sistema honek aukera ematen die obraburuei bulegotik bertatik, obrara joan gabe, edo Interneteko konexioa duen ordenagailu batetik, obra gauzatzean izaten diren arazoak konpontzeko.

Premie-ren ezarpena eta kalitate, ingurumen eta prebentzioko sistemen ezarpena egin ondoren, eta enpresako zuzendaritzak gogoeta estrategiko sakona



Bizkaiko Zaintza Teknologikoaren eta Adimen Lehiakorraren 5. urteurrenean emandako sarien banaketa

egin eta gero, EFQM bikaintasun-ereduaren printzipioak jarraitzeko lehen urratsak eman ziren.

2006an, **Eraikal Sei (2003-2005)** deialdiaren barruan eta Ascobi-ren lankidetzarekin, gure erakundeak bere *“Plan estrategikoa”* landu zuen. Erakundearen Eginkizuna, Ikuspegia eta Balioak definitu ziren bertan, bai eta enpresaren alderdi sendoak eta aukerak eta alderdi ahulak eta mehatxuak ere (AMIA), eta helburu estrategikoen mapa landu zen.

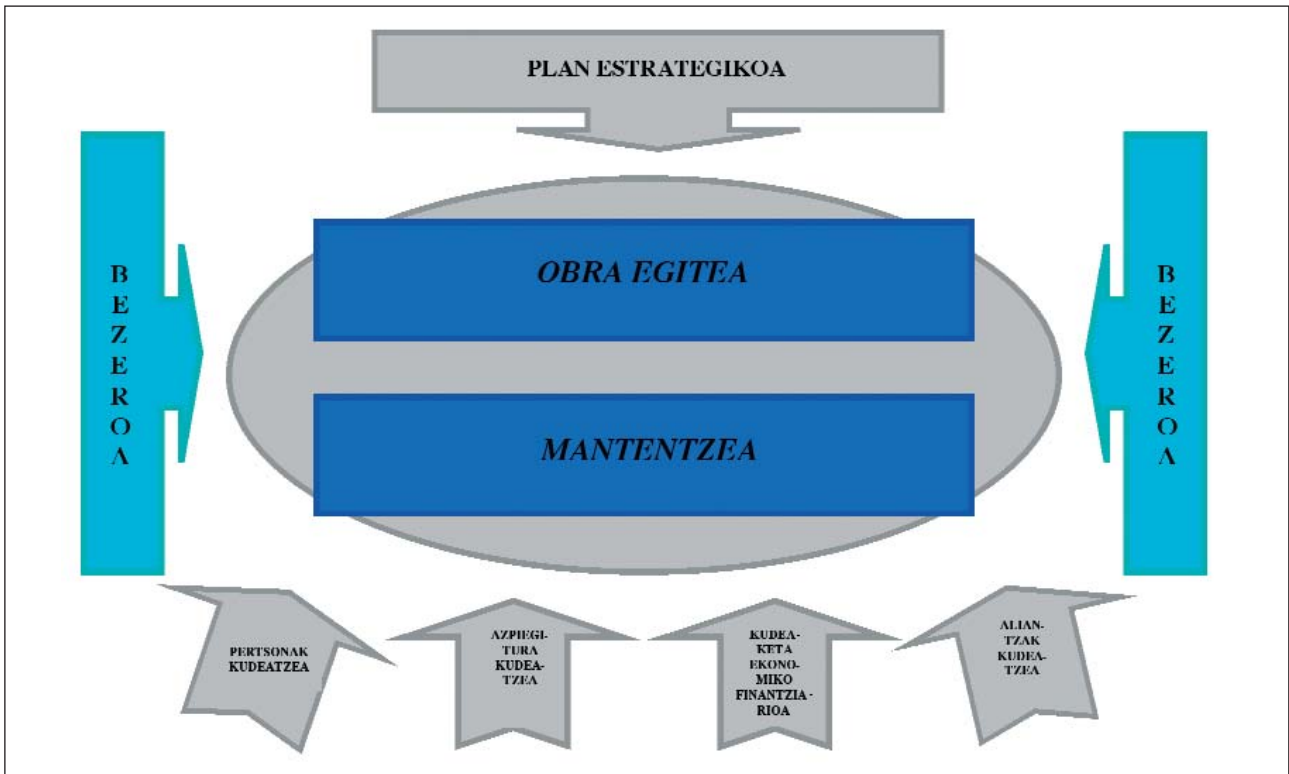
Construcciones Zabalandi-ren egiturak Plan Estrategiko dinamiko bat jarraitzen du; urtero berrikusten da eta hiru urtera begira definitzen da berriro.

Esanak esan, helburu estrategikoen mapa definitu eta gero, gure *“Aginte-taula integrala”* osatu genuen 2007an, Ascobi-ren lankidetzarekin eta **Eraikal Zortzi (2006-2008)** deialdiaren esparruan.

Aginte-taula garatzean, zegozkion helburuak eta adierazleak definitzean, hain zuzen ere, aukera izan genuen gure helburu estrategikoen mapan lehenagotik definituta genituen helburuen inguruan hausnartzeko.

Gure Aginte Taula integralaren helburuen eta adierazleen eraginkortasuna eta ezarpen-esparrua urtero berrikusten dira, Plan Estrategikoarekin batera.

Plan Estrategikoa eta Aginte Taula Integrala garatzearekin batera, *“Prozesuen arabera kudeaketan”* aurrera egitea erabaki genuen, Euskalit-en laguntzarekin. Zabalandi-ko prozesuak koherenteki definitu eta garatu genituen, enpresaren jarduera kontuan hartuta (ikus 2. irudia).

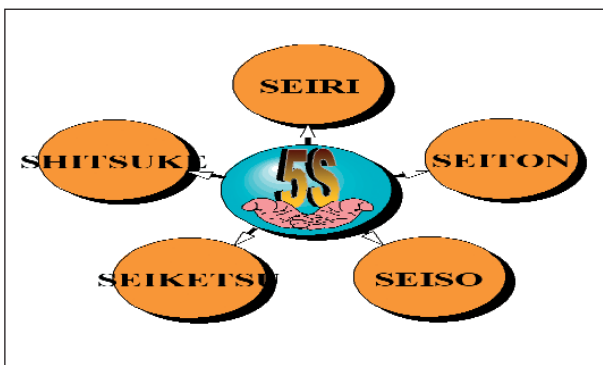


2. irudia: Construcciones Zabalandi-ren prozesuen mapa

Gaur egun Construcciones Zabalandi prozesuka kudeatzen den enpresa bat dela esan dezakegu. Sistema guztiak integratuta daude.

Laneko eta laguntzeko prozesuak definitu genituen, bai eta azpiprozesuak ere, eta helburuak zehaztu eta horiek neurtzeko eta kontrolatzeko adierazleak eta xedeak ezarri genituen.

2008an 5S-en ezarpena egin zen (Seiri, antolamendua; Seiton, ordena; Seiso, garbitasuna; Seiketsu, estandarizatzea eta Shitsuke, diziplina, ikus 3. irudia) enpresako bi biltegietan, eta Euskalit-ek kanpo-audito-



3. irudia: 5S-ak

riak egin eta gero, Euskalit-en 5S KLUBean sartu zen Construcciones Zabalandi .

5S-en ezarpenak lehiakortasuna eta produktibitatea, zerbitzuen kalitatea eta ezbeharren prebentzioa hobetuko dituela jakitun, enpresak obran 5S ezartzeko erronka hartu du, eta dagokion sektorearen ezaugarriak kontuan hartuta, beste S bat gehitu dio, Seguratsunarena, hain zuzen ere.

2009ra begira enpresak jada zehaztu du metodologia aplikatuko den obrako atala. Erronka benetan handizalea eta garrantzitsua da gure lan-zentroan 6S-en ezarpena egitea.

Erakunde oro dagokion gizartean ondo integratzeak duen garrantziaz ohartuta, Bizkaiko Foru Aldundiko Berrikuntza eta Ekonomi Sustapena Sailaren Xertatu:Adi programan sartu ginen 2007ko azken hiruhilekoan.

Erakunde edo enpresei dagokien Gizarte Erantzukizuna kudeatzen laguntzeko metodologia bat da Xertatu:Adi programa. Etengabeko hobekuntza sustatzea du xedetzat eta enpresak lehiakortasun iraunkorra lortzeko bidean jartzen ditu.

Aipatutako metodologiaren ezarpena egin eta gero, berari esker lortu ditugun hobekuntzak neurtzeko faseari ekin diogu.

Argi dugu erakundeko aktibo nagusia erakundea osatzen duten pertsonak direla, eta ideia horri helduta, *"Iana konpetentzien arabera kudeatzeko eta lanaren ebaluazioa egiteko"* metodologia ari gara garatzen, **Eraikal Bederatzi (2007-2009)** deialdiaren esparruan.

Koldo Saratxagak eta Bizkaiko Foru Aldundiak pertsonak oinarrian dituzten kudeaketa-ereduei buruz gidatzen duten foroan parte hartzen du Construcciones Zabalandi-k.

Enpresaren eginkizun, ikuspegi eta balioei helduta, Construcciones Zabalandi enpresak lankidetzara aktiboa egiten du gizarte-eragileekin eta gonbidatzen duten foro eta hitzaldietan parte hartzen du. Construcciones Zabalandi-k emandako hitzaldiak dira:

2003.05.13: *"Kalitate-sistema eraikuntzaren sektoreko enpresa txikien eskura"*, Zaintek erakundeak sustatua.

2003.11.17: *"Sistema integratu baten ezarpenaren esperientzia eraikuntza-enpresa batean"*, Kalitatearen Europako 9. Astearren barruan, Bizkaiko Aparailari eta Arkitekto Teknikoen Elkargo Ofizialak sustatua.

2004.11.12: *"Kudeaketa aurreratuaren esperientzia praktikoak"*, Kalitatearen Europako 10. Astearren barruan, Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailak sustatua.

2006.12.01: *"Enpresa Informazioko Sistemen erroka enpresetan: Bizkaiko 5 ETEetan garatutako ekintzak"*, Bizkaiko Foru Aldundiko Berrikuntza eta Ekonomia Sustapena Sailak eta Eusko Jaurlaritzako Industria eta Merkataritza Sailak sustatua.

2008.02.07: *"Urruneko jarraipena obretan"*, Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailak eta **Eraikal**-ek sustatua, "Berrikuntza eraikuntzaren sektorean" programaren barruan.

2008.04.16: *"Bikaintasunari eta Enpresaren Gizarte Erantzukizunari buruzko topagunea, Premie, Xertatu:Adi eta SGE-21 programak"*, Bizkaiko Foru Aldundiko Berrikuntza eta Ekonomia Sustapenerako Sailak eta Ascobi-k sustatua.

Gaur egunera arte Construcciones Zabalandi-k 2 autoebaluazio egin ditu EFQM bikaintasun-eredua oinarrian hartuta. Lehenengoa 2005ean eta 2007an bigarrena, Euskalit-ek 2007an homologatutako aholkulariaren laguntzarekin.

2008ko azaroan Kanpo Kontrastea egin da Euskalitek batera, eta emaitza bikainak lortu ditugu. Kanpo-contraste horri esker, gauza asko ikasi ditu enpresak eta Konpromisoaren Diploma eskuratu du.



Landetxo Goikoa baserria berritua. Mungiako Udala. Bizkaia

Construcciones Zabalandi-k kudeaketaren bikaintasuna lortzeko apustu tinkoa egin du; helburu nagusia da enpresak Zilarrezko Q ziurtapena lortzea.

Emaitzak

Ondoren, 2007an eta 2008an lortutako emaitzak laburbilduko ditugu. 4. irudian urte horietan enpresan garrantzi handia eduki duten hainbat adierazle barne hartu dira.

Adierazle ekonomikoak

4. irudian ikus daitekeen moduan, 2008ko adierazle ekonomikoak 2007koak baino kaxkarragoak izan dira. Neurri handi batean, eraikuntzaren sektoreak ezagutu duen moteltzearen ondorio dira emaitza horiek.

Construcciones Zabalandi-k sektore pribatuan zein publikoan jarduten du. Gaur egun, murrizketa nabarmena ezagutu dute sektore pribatuko inbertsioek eta, egoera ikusita, Zabalandi-k lan handia egin behar izan du bere jarduera garatzeko merkatu-nitxo berriak zabaltzeko.

Construcciones Zabalandi-k garatu dituen kudeaketa-sistemak enpresaren kulturaren zati dira, hau da, erakundeko pertsona guztiek egunero kontuan hartzen dituzten elementuak dira. Enpresak kudeaketa-sistema aurreratuak hartzen ditu oinarrian bere jarduera garatzeko eta, horrela, gaur egungo egoera gorabeheratsuen aurrean zuhurtiaz eta segurtasunez jokatzeko bidea aurkitu dugu. Une oro aurre egin beharreko egoera zein zen jakin da, lehiatzeko merkatua ondo ezagutzeko balio izan digu, gure lehiakideen eta hornitzaileen egoera

ADIERAZLEEN KONPARAZIOA 2007-2008

ADIERAZLE EKONOMIKOAK	2008	2007
ROI	▼%0,19	
MARJINA GORDINA	▼%1,9	
FINANTZA GASTUAREN KONTROLA	▲%0,95	
BEZEROEN ASETASUN GALDEKETAREN ADIERAZLEAK (2008an galdeketa aldatu da)		
ASETASUN ALTUA/OSO ALTUA PREMIAZKO EDO USTEKABEKO ESKARIAK EGITEKO	%100,88	%82,00
ASETASUN ALTUA/OSO ALTUA ERAKUNDEKO PERTSONEN GAITASUN ETA JARRERAREKIKO (ARRETA PERTSONALIZATUA)	%100,00	%71,06
ASETASUN ALTUA/OSO ALTUA EGINDAKO OBRAREKIN	%90,90	%90,81
ASETASUN ALTUA/OSO ALTUA ENPRESAK EGINDAKO SALMENTA ONDOKO ZERBITZUAGATIK	%100,00	%71,06
ASETASUN ALTUA/OSO ALTUA OBREN EMATE DATAREKIKO	%72,72	%73,00
PERTSONEN ASETASUN GALDEKETAREN ADIERAZLEAK (2008an galdeketa aldatu da)		
SOLDATA HAZKUNDE HISTORIKOA	%9	%7
PRESTAKUNTZA ORDUAK	%0,44	%0,40
PARTE HARTZEA HOBEKUNTZA ETA BERRIKUNTZAN	%23	%17
PARTE HARTZEA ASETASUN GALDEKETAN	%62,50	%20
KALITATE KONTROL, INGURUMEN ETA PREBENTZIOKO ADIERAZLEAK		
KALITATE INTZIDENTZIEN KOPURUA	3	5
INGURUMEN INTZIDENTZIEN KOPURUA	0	0
PREBENTZIO INTZIDENTZIEN KOPURUA	2	2

4. irudia: Construcciones Zabalandi-ren 2007 eta 2008 urteetako adierazleak

erakutsi digu, eta abar. Gauzak horrela, une oro egoeraren arabera erabakirik egokienak hartu ahal izan ditugu.

Zabalandi-n garatu diren kudeaketa-sistemek indar handia eman digute eta abantaila ekarri digute merkatu berrietan lehiatzeko. Izugarria da merkatu berrietan dagoen lehia, eta guk errazago lortu dugu malguago jokatzera eta errazago lortu dugu bezeroen beharretara egokitzea; eta balio erantsia eskaini diegu gainera.

Bezero/pertsonen asetasuna

Construcciones Zabalandi-k garatutako etengabeko hobekuntzako politikari esker, 2008an, eta Bezero eta Pertsonen asetasun-galdeketa aztertu ondoren, galdeketa eta galdeketa horiek baloratzeko modua aldatzeko erabakia hartu zen.

Zabalandi-n hausnarketa sakona egin ondoren definitu da galdeketa berri bat. Berau lantzeko, enpresak galdeketa egitean lortu nahi duen informazioa eta kalitatea hartu dira kontuan. Bestalde, galdeketa azterketa orokorra egitez gain, azterketa xehatuago

bat egin dugu. Xede horrekin, kasu kasu txostenak luzatu dira, eta erakundeko pertsona guztiei horien berri eman zaie.

Ezinezkoa da 2008 eta 2007ko datuak zehazki alderatzea, galdeketa baloratzeko irizpidea aldatu egin delako batetik bestera. Hala ere, 4. irudiak erakusten duenez, adierazleak oso positiboak dira bi urteetan, eta 2008an lortutako datuak zerbait hobekiak dira, gainera.

2008ko pertsonen galdeketa zenbait adierazle dira honakoak:

- % 72 nahiko asetuta agertu da burutzen dituen jarduererikiko;
- % 80 nahiko edo oso asetuta agertu da lankideekin dituzten harremanei buruz galdetzean;
- % 72 nahiko edo oso asetuta agertu da jasotako informazioari buruz galdetzean;
- % 68 nahiko edo oso asetuta agertu da laneko bitartekoekin;

Gizarte-eragileen assetasuna

Enpresako Gizarte Erantzukizuneko Xertatu: Adi metodologia garatu ondoren, gurekin elkarreragiten zuten gizarte-eragileen artean gure enpresak nolako irudia zuen jakiteko beharra ikusi genuen.

2008an estreinakoz egin genuen gizarte-eragileen assetasun-inkesta, eta emaitza bikainak lortu zituen erakundeak.

Gizarte-eragileen % 100ek balorazio altua edo oso altua egin du.

- Enpresak islatzen duen irudia;
- Erakundeko pertsonen gaitasuna, konpromisoa eta jarrera;
- Enpresak EFQM ereduaren aldeko apustua egitea;
- AENOREk ziurtatutako kalitatea, ingurumena eta segurtasuna kudeatzeko sistema integratu bat edukitzea;
- Eraikuntzaren Sektorean hedapenari egiten dion ekarpena;

- Eraikuntzaren Sektorearekin lotutako jardueretan parte hartzeko prest egotea;
- Gizarte-eragileek kontuan hartuko dituzte guztiak proiektu, foro, aurkezpen, eta abarretan parte hartzeko.

Halaber, galdeketaren arabera, gizarte-eragileek balorazio oso positiboa egin dute Construcciones Zabalandi-ren honako alderdi hauei buruz galdetzean:

- Euskalit-en 5S Klubean parte-hartzea;
- Enpresa-informazioko sistema;
- Lehen lana bilatzen duten gazteei lan-merkatuan txertatzen laguntzeko neurriak sustatzea.

Galdeketak bereizi (bezeroenak, pertsonenak eta gizarte-eragileenak) eta azertu behar dira eta datoren urterako ekintza-plana eta helburu berriak zehaztu behar dira.

*Agiriaren data: 2008ko abendua,
2009ko ekainan emaitzen adierazleekin eguneratua*