elkarkidetza®
pentsioak

17.zk 2009 EKAINA

titularrak

Europa: aktiboen kudeaketari buruzko talde berria ....5. orr

Inprimakiak eta argitalpenak, baita e-mailez ere ....7. orr

Gogobetetasun inkesta ....8. orr

2009ko BATZARRA

2008ko ekitaldiko Kontuak eta Kudeaketa Txostena onetsi dira ....2 eta 3. orr.

INBERTSIOAK

Errentagarritasuna eta merkatuaren gorabeherak ....4. orr

Krisialdi ekonomikoa eta pentsioak ....6. orr

editoriala

Mila partaide berri baino gehiago

Elkarkidetzak, Bilbon martxoaren 25ean burututako Batzar Nagusian, maila orokorreko krisialdi ekonomikoak markatu duen ekitaldiaren emaitzak aurkeztu zituen. Krisialdiak eragin handia izan du Borondatezko Gizarte Aurreikuspeneko Erakundeetan.

Finantza panorama konplexuaren barruan, Erakundeak, aurretik, kapitala babesteko politika diseinatu zuen, eta horretarako, arrisku gutxiagoko aktibo kopurua handitu zuen. Jarduketa horri esker, sektore osoak izan duen galera maila murriztea lortu du.

Joan den ekitaldian, Erakundeko kide diren pertsonen taldeak hazten jarraitu du, 25.913 partaidetara eta 477 erakundetara heldu arte. 1.078 bazkide eta 10 erakunde eta korporazio berri sartu dira Elkarkidetzan.

2009. ekitaldiari begira, Elkarkidetzak aurrera jarraituko du Erabateko Kalitate Sistemaren ezarpenarekin, Erakundearen kudeaketan bikaintasuna lortzeko helburuz. Eta bere funtzionamenduaren zutabeak talde osoaren komunikazioa eta partaidetza izaten jarraituko dute.

www.elkarkidetza.net

© Elkarkidetza EPSV.

e-mail: elkarkidetza@elkarkidetza.net

ARABA. *Ramón y Cajal 7 y 9. 01007 VITORIA-GASTEIZ. Telf.: 945.14.11.41*

BIZKAIA. *Gardoki,2 bajo.-48008 BILBAO Telf.: 94.415.55.78*

GIPUZKOA. *San Martín, 2-20005 DONOSTIA. Telf.: 943.43.02.56*

Elkarkidetzak 18 milioi euro ordaindu zizkien 3.833 onuraduni 2008an

Martxoaren 25ean Bilboko Euskalduna Jauregian burutu zen Batzar Nagusiak gehiengo osoz onetsi zituen 2008ko Auditatutako Urteko Kontuak eta Kudeaketa Txostena. Nazioarteko krisialdi ekonomikoak markatutako ekitaldian, Erakundeak 18 milioi euro ordaindu zizkien 3.833 onuraduni, eta bazkide kopurua handitu zuen –25.913 partaidetara eta 477 erakundetara heldu arte–, 1.078 bazkide eta 10 erakunde eta korporazio berri sartu baitira Elkarkidetzan.

Elkarkidetzako presidenteak eta presidenteordeak, Jon Zabaliak eta Amaia Aldasorok, 2008an Erakundeak izan duen bilakaera aurkeztu zuten. Ekitaldi hori krisialdi ekonomikoak markatu du, eta krisialdi hori indar osoz islatu da finantza merkatuetan. Tarte horretan goitik beherako aldaketa bizi izan da ekonomiaren munduan, orain arte ezagutu gabeko neurriko aldaketa.

Urte horretan, bazkideek ordaindutako kuoten bitartez lortutako diru sarrerak %10 hazi dira, eta 39,5 milioi eurotara heldu dira, kideen parte batek izandako ekarpenen hazkundearen ondorioz (%6tik %7ra). Pentsiodunen taldeari ordaindutako erretiroagatiko prestazioak 11 milioi eurotik gorakoak izan ziren; ezintasunen ondorioz ordaindutako prestazioak 2,9 eurora heldu ziren,

eta alarguntasunarengatik, umezurztasunarengatik eta bestelakoengatik ordaindutakoak 1,6 milioi euro izan ziren.

Urtearen amaieran Elkarkidetzaren ondarea 610 milioi eurotik gorakoa zen, eta Erakundearen erreserbak %7,5 igo ziren, 32 milioi euroak gaindituz. Estaldura tasa %121,52koa da, hau da, legez eskatzen dena baino %17,52 gehiago.

Inbertsio politika

Gaur egun bizi dugun krisi egoeraren ondorioz 2008ko errentagarritasuna %7,3 negatiboa izan bada ere, Elkarkidetzako presidenteak azpimarratu zuen Erakundeak batez besteko %8,61eko errentagarritasun garbiari eutsi ahal izan diola 1986tik, hau da, epealdi bereko KPI-a baino 2,86 aldiz handiagoa. Halaber, azken hamar urteetako errentagarritasuna aztertzen badugu, balio handitzea %57,8koa dela ikusiko dugu, eta azken bost urteetakoa %35,26koa.

Erakundeak ikusi zuen higiezinak burbuila batean zeudela, eta kredituaren eta lehengaien merkatuak gehiegizko balorazioa zuela, eta, ondorioz, aurretik kapitala babesteko politika diseinatu zuen. Babes politika hori, arrisku gutxieneko aktiboen hazkundean islatu zen, errenta aldakorraren kaltetan, batez ere. Jarduketa horiek, aipatutako alor horietan gertatu diren galera handiak saihesteko aukera eman digu.

2009 Kudeaketa Plana

Finantza krisiaren sakontasunak inbertsio planteamenduak babesten ditu, baina ezin dugu ahaztu zein den Elkarkidetzaren helburua, epe ertain eta luzean. Gaur egun bizi dugun finantza egoeraren aurreko zuhurtasunak emaitza positiboak lortzeari lehentasuna ematea gomendatzen du, inbertsioaren multzoen hegazkortasuna handitu gabe.

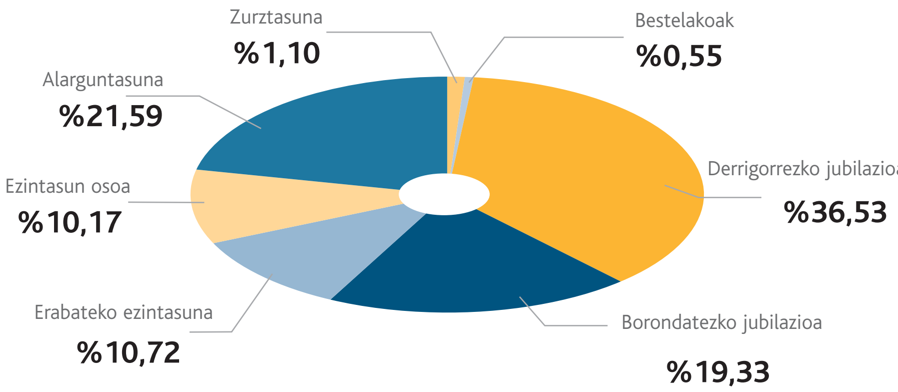
Testuinguru horretan, 2009rako Kudeaketa Planak, jarraikortasunean oinarritutako jarduketa helburuak eta ildoak ditu, baina une honetan bizi ditugun ekonomiaren zalantza uneetara egokituta. Erakundeei eta partaideei dagokienez hazkunderako helburuarekin jarraitzen dugu, baina badakigu zeintzuk diren gure mugak, jada lortu dugun bat egite mailarengatik –sarri askotan langile finkoen %90etik gorakoa baita– zein bertan sartzeak duen borondatezko izaerarengatik.

Halaber, Kalitate Plana ezartzearen ondorioz, gaur egungo garaien eskaeretara egokitutako kudeaketa era martxan jartzeko prozesua azkartu egingo da.

Komunikazioak Elkarkidetzaren oinarrizko zutabeetako bat izaten jarraituko du. Hori dela eta, Komunikazio Planak Erakundearen helburu estrategikoetako bi bete nahi ditu, bazkideekin ditugun harremanak indartzea eta gardentasunerako eta informazio egokirako prozedurak martxan jartzea.

Eta parte hartzearen eta erakundeekin izan beharreko elkarlanaren alorrean, Elkarkidetzak gero eta parte hartze handiagoa izango du Sektore Publikoko Gizarte Aurreikuspeneko Erakundeen Europar Elkartean (EAPSPI) eta Euskadiko Gizarte Aurreikuspeneko Erakundeen Federazioan.

Pentsiodun kolektiboa



Kopurutan

Bazkideen taldea
25.913 pertsona

Ordaindutako prestazioak
18 milioi euro, horietatik 15,6 milioi 3.719 pentsioduni ordaindu zitzaizkien

Batezbesteko errentagarritasun historikoa
%8,61

Bildutako kuotak
39,5 milioi

2009an alta hartu duten erakundeak:

Donostiako Hirigintza Kudeatzeko Udal Lantegia

Meatzaldeko Behargintza S.L.

Bideberri Mankomunitatea

Errentagarritasuna eta merkatuaren gorabeherak

2009. urtea zalantzaz beterik agertzen zitzaigun. 2008an gertatutakoaren oroitzapen latzari, berrikuspen bakoitzean harik eta negatiboago bilakatzen diren aurreikuspen ekonomiko kezkagarriak gehitu behar zaizkio. Espainian, BPG-ak %3 negatiboa gaindituko du, langabezia %20ra helduko da eta, defizit publikoak, diru sarrera txikiagoen eta atzerapenaren ondorioak leuntzeko konpromiso handiagoen eraginez, %8ra helduko da. Denok itxaroten dugun suspertzea 2011. urtera arte atzeratuko da. Adituek, orokorrean, oso urte negatiboa aurreikusten zuten finantza merkatuetan, errenta aldakorrari dagokionez, batez ere.

2009ko lehen bi hilabetetan Burtsak %26ko jaitsiera izan zuen, eta, ondorioz, bat egin zuen ikuspegi negatibo horrekin, eta inbertitzaileek zituzten itxaropen txikiak zapuztu zituen. Inbertitzaileek beraien posizioak saldu zituzten, oso prezio baxuetan, jaitsieren gogortasunak agobiatuta. 2009. urtearen hasierako zailtasun horien ondorioz, atzean zeuden moneta agintariek azkartu egin behar izan zuten tipoen murrizketa. Europako Banku Zentralak lau hilabetetan tipo ofizialak %2,5etik %1era jaitsi ditu. Gobernuek neurri berriak iragarri dituzte ekonomiaren hondatze handiagoa saihesteko, finantza sektorean batez ere. Neurri horien artean daude errenta finkoaren merkatuan egiten diren erosketak. Bizi izan dugun kontrolik gabeko finantza kapitalismoak, beste egoera batean onartezintzat hartuko genituzkeen neurriak bultzatzen ditu ekonomian.

Estatuek burutu dituzten neurri handiko salbamendu operazioen ondorioz, aktibo okerrak sektore pribatutik sektore publikora ari dira igarotzen, eta, ondorioz, banketxeen kaudimena nola edo hala hobetzen den heinean, Estatuen kaudimena kaltetu egiten da, zenbait herrialderen zor publikoan ikusten hasten den bezala. Hori benetako mehatxua da bono horiek epe luzera dituztenentzat.

Ohikoa denez, Burtsek, aurretik inolako aztarnarik erakutsi gabe, gehienek gutxi iraungo zuela esaten zuten igoerari ekin zion martxotik aurrera. Gutxieneko mailetatik %35eko igoera bildu eta gero, merkatutik kanpo geratu direnek galdutako aukera gisa hartu behar dugu, eta gehiago oraindik urtebeterako depositoak ematen duen %1arekin alderatzen badugu.

Elkarkidetzan badakigu gorako mugimendu indartsu horiek, itxuraz negatiboak diren baldintzetan, bereak dituela burtsa merkatuak. Inbertitzailearen ofizioak gomendatzen du beti gutxieneko bat izan behar dela errenta aldakorrean, baita une zailenetan ere, epe ertainean onar daitekeen arrisku mailarekin bateragarria izango den kopurua, berreskuratze fasea hasten denean nolabaiteko posizioa izan ahal izateko.

Ondareen kudeaketa ez da eteten merkatuek zailtasunak dituztelako, zailtasun horiek oso larriak badira ere; gure errentagarritasun helburua epe ertain eta luzekoa da, eta pentsio duinak emateko konpromisoak indarrean dirau. Une honetan bizitzen ari garena bezalako uneetan lehentasuna ematen diegu kaudimenari eta likideziari, gure azterketak oinarrizko aktiboetara mugatuz, batez ere: Depositutara, Errenta Finkora eta Errenta Aldakorrera.

Ez dago merkatuen egoera aldakorraren eraginik jasaten ez duen aktiborik. Duela hilabete batzuk %5eko errentagarritasunak eskaintzen zituzten eta inbertsio aukera bikainak ziren depositutek orain %1 inguruko errentagarritasuna eskaintzen dute urtean, ondarearen etorkizuneko errentagarritasuna konprometituz eta kudeatzaileari bere kopurua murriztera behartuz. Gobernuaren errenta finkoa, 2008an, segurtasun arrazoiak direla eta, errentagarritasun positiboak lortu zituen aktibo bakarra, une honetan kutsaturik dago, defizit publikoa gero eta handiagoa delako, eta epe ertainean interes tipoen arriskua du. Duela urtebetetik hona gehien baztertu den aktiboa izan den Burtsa esnatu berri da, esperientzia handirik ez duten inbertitzaileen ezustean. Oraindik merke dago, eta sarri askotan dibidenduengatiko errentagarritasunean errenta finkoko kupoiarekin lehiatzen da eta likidezian irabazi egiten dio.

Ezin dugu jakin Burtsak igotzen jarraituko duen, errenta aldakorraren infraponderazioak, seguruagoak izango diren beste inbertsio batzuen erakarpen ezak ondareetan izango duen eragina ezagutu eta baloratuko dugun eta, 2009 negargarria jada kotizaturik dagoen eta, ondorioz, inbertitzaile azkarrenak 2010erako posizioak hartzen ari diren ala ez, izan ere, aurreikuspenen arabera, urte hori hobea izango baita, hartutako neurrien eragin positiboarengatik eta irabaziak, inflazioa eta hazkundea bezalako magnitudeen alderaketa kalkuluarengatik baino ez bada ere. Kotizazioen etorkizunean eragina du, 2009ko egoerak baino gehiago, 2010erako dauden itxaropenak ez zapuzteak.

Elkarkidetzaren kudeaketan dugun 20 urtetik gorako esperientziak, metatutako inflazioa bikoiztu egiten duten errentagarritasunak lortuz eta Europako fondo hoberenekin egiten den alderaketari arazorik gabe eutsiz, aktiboen eta herrialdeen arabera dibertsifikatutako kudeaketa abalatzen dute, inbertsioaren oinarrizko printzipioak errespetatuz.

SPPEEE: aktiboen kudeaketari buruzko lan talde berria

Sektore Publikoko Pentsio Erakundeen Europako Elkartearen (SPPEEE) Batzar Nagusiak inbertsioen kudeaketara zuzendutako talde berria eratzea onartu zuen joan den urrian, jada existitzen direnak osatuz: fiskaltasuna, legea eta eramangarritasuna. Elkarkidetza talde horretako partaide da, Alemaniako, Frantziako, Holandako, Suediako, Suitzako eta Norvegiako ordezkariekin batera. Joan den urtarrilean Munichen burutu zen lehen bileran hartu zuen parte.

Bilera horretan taldearen lan jarraibideak ezarri eta urte honetan aztertu daitezkeen gaiak adostu ziren: arriskuaren gainbegiraketa eta kontrola, gizartearen aldetik arduratsuak diren inbertsioak eta aktiboen kudeaketa.

Halaber, Munichen burututako bileran Londresen mintegi batean parte hartzea erabaki zen, SPPEEE-ko bazkide ingelesekin batera, finantzaren krisiak pentsio fondoetan –kudeatutako aktiboetan zein hartutako obligazioen bilakaeran– sortu dituzten arazoei buruz hitz egiteko eta zalantzaz beteriko ikusmugan egon daitezkeen konponbideak aztertzeko.

Talde berriak bilerak izan ditu Munich-en, Londresen eta Stockholmen

Londreseko hitzorduak Borondatezko Gizarte Aurreikuspen Erakundeen sektorean joan den ekitaldian izandako emaitza txarren ondorioz dagoen ardura erakutsi zuen, izan ere, emaitza txar horiek dira pentsio fondoen kaudimenak izan duen gaiztotze handiaren arduradun nagusiak. Bilera horretan ikusi zen beharrezkoa dela gaur egungo gardentasun eta informazio mailari eustea, eta ez zen beharrezkotzat hartu pentsio fondoen kudeaketan erregularizazio handiagoa sartzea.

Beraien parte hartzean, Elkarkidetzako ordezkariek gure erakundeak 2008an burutu dituen jarduketen berri eman zuten eta ekonomiaren krisialdiak errentagarritasunean eta kaudimen mailatan izan duen eragina azaldu zuten. Horrez gain, epe ertain eta luzera begira burututako ekimenak azaldu zituzten, izan ere, ekimen horiek baliagarri izan baitira finantzen merkatuak eragindako kalteak moteltzeko.

Bilera Stockholmen

Londreseko mintegian parte hartu eta gero, aktiboen kudeaketari buruzko lan taldeak joan den maiatzean burutu zuen bere azken bilera Stockholmen. Eguneko gai zerrendan bi gai baino ez zeuden: gizartearen aldetik arduratsuak diren inbertsioak eta arriskuen kudeaketa integratua.

Alor horretan 1998tik esperientzia duten Suediako ordezkariak izan ziren gizartearen aldetik arduratsuak diren inbertsioak azaldu zituztenak. Inbertsioaren inguruko erabakiak hartzeko orduan irizpide etikoak eta iraunkortasunean oinarritutakoak erabiltzea gero eta eskari handiagoa da herrialde askotan, baina jarraibide horiek era eraginkorrean martxan jartzeko beharrezkoa da azterketa serioa eta sakona egitea. Alor horretan badago adostasun bat giza eskubideen eta ingurumenaren aurreko errespetua sustatzeko beharraren inguruan, baina hori guztia inbertsioen politikan gauzatzea gauza zailagoa da.

Aztertu beharreko bigarren maila arriskuaren kudeaketa eta kontrol integrala izan zen. Holandako ordezkariak eman zuen horren berri. Arriskuaz hitz egiten denean, lehenbiziko erreferentzia, kudeatutako inbertsio aktiboen galeren ondoriozko arriskua izaten da. Pentsio fondoen kasuan arrisku iturri dira, eta, batzuetan, beharrezkoa da hori osatzea, erreserba matematikoen zuzkidura igotzeko beharraz, interes tipo tekniko txikiagoa aplikatzen baita (interes tipo teknikoa zenbat eta txikiagoa izan erreserba handiagoa behar da pentsio kopuru beraren ordainketa bermatzeko). Bigarren abagune hori inbertsioen bilakaera bezain besteko mehatxua edo handiagoa izan daiteke fondoaren kaudimenarentzat.

Krisi ekonomikoa eta pentsioak

Gaur egun mundu osoan bizi den finantza krisiaren, Bigarren Mundu Gerraren ondoren garrantzitsuenaren, ondorioz, herrialde guztietako merkatuek eta ekonomiek etengabeko konbultsio egoera bizi dute, orain arte inoiz ezagutu gabeko neurrikoa. Munduko hazkunde ekonomikoak, Txinan izan ezik, tasa negatiboak ditu. Herrialde industrializatuenetako ekonomiak erorketa izugarria bizi dute, eta egoera horri buelta ematea, kasurik hoberenean, datorren urtean hasiko da.

Espainiar Estatuan, Barne Produktu Gordina %1,2ra jaitsi da 2008. urtean, eta 2009 eta 2010. urteetarako aurreikuspenaren arabera hazkundea negatiboa izango da. Inflazio tasa beherantz joan da etengabe, oso maila txikietan geratu arte, familien kontsumoaren jaitsiera dela eta. Eta langabeziaren tasak gora egiten du, jada ahaztuta zeudela ematen zuten erregistroak lortu arte: %13,9 joan den urtean, eta %17,4ra eta %19ra helduko dela aurreikusten da 2009. eta 2010. urteetan, hurrenez hurren.

Estatuek, krisiari aurre egin ahal izateko, gero eta zor handiagoa dute, demografiak gorako joera du, hau da, pertsonak gero eta urte gehiago bizi dira eta, ondorioz, biztanleria gero eta zaharragoa da, langabezian gero eta pertsona gehiago daude –eta, ondorioz, kotizazio kopuruak behera egiten du– eta Gizarte Segurantzako pentsioen sistema publikoaren bilakaerari buruz dauden aurreikuspenak ez dira bat ere onak. Horren ondorioz, agerian geratzen da pentsio plan osagarriak gero eta garrantzitsuagoak direla.

Krisiak ongizatearen egoeran izango duen eragina nabarmena izango da. Berriro sortu da Gizarte Segurantzaren finantzaketa aukeren gaineko mehatxua, eta, ondorioz, gaurkotasuna hartzen du, berriro ere, 1994an izandako eztabaida politikoa irekitzea. Eztabaida haren ondorioz, 1995eko apirilaren 6an Diputatuen Kongresuak Toledoko Hitzarmena izeneko akordioa hartu zuen. Hitzarmen horren aholkuen artean dago pentsio plan osagarriak bultzatzeko beharra, gaur egun jada pentsioaren eta azken soldataren artean dagoen tartea estaltzeko.

Horrek ez du esan nahi sistema osagarrien ondareek ez dutenik krisiaren eraginik jasotzen.

Pentsio Planak eta Fondoak eta Borondatezko Gizarte Aurreikuspen Erakundeek oso-osorik jasan dituzte mundu mailako krisiaren eraginak. 1983an sortu zirenetik, eta Euskadiko Borondatezko Gizarte Aurreikuspen Erakundeen Federazioak emandako datuen arabera, Euskadiko Autonomia Erkidegoko BGAE-en ondarea %2,38 jaitsi da, 16.632 milioi eurotan geratuz. Oso zaila den ekitaldi honetan jaitsiera hori, edonola ere, Estatuan (%8,70) zein mundu mailan (%16) gertatutako jaitsiera baino askoz txikiagoa da.

2008. urtea amaitzean, Borondatezko Gizarte Aurreikuspen Erakundeek 1,2 milioi partaide inguru zituzten, eta horrek erakusten du Euskadin oso ezarpen indartsua dutela. 2008koa bezain ekitaldi gorabeheratsuan, bazkideen kopurua ia %6 hazi da, hau da, 66.000 pertsona baino gehiagoko hazkundea.

Aurreko ekitaldiko emaitza negatiboak hor dauden arren, ez dugu perspektibarik galdu behar, eta ez dugu ahaztu behar zein izan zen pentsio planak eta Borondatezko Gizarte Aurreikuspen Erakundeak sortu zituen muina: Gizarte Segurantzaren sistemaren osagarri izango

den pentsioa lortzea, erretiratzen diren pertsonen erosteko gaitasun mailari eutsiko diona.

Hori da gizarte aurreikuspeneko erakundeen benetako xedea. BGAE bat sortzeko helburua ez da Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergan onura fiskalak lortzea; ezta kapital bat metatzea ere, kapital hori edozein unetan berreskuratu ahal bada ere, kontsumo ondasunak edo higiezin bat erosteko, edozein pertsonarentzat oso beharrezkoak izanik ere. Langileek hilero egiten dituzten ekarpenak etorkizunean, pentsiodun bilakatzen direnean, erosteko ahalmen handiagoa sortzera bideratu behar dira.

BGAE-en helburua lanean emandako bizitzaren amaieran erosteko ahalmen handiagoa lortzea da

Pentsio fondoen eta Borondatezko Gizarte Aurreikuspen Erakundeen kudeaketa gidatzen duten estrategien eta erabakien azterketa edo balorazioa egin ahal izateko, ez dira ahaztu behar horien sorreraren printzipioak. Ondorioz, beharrezkoa da lanean eman beharreko bizitzaren ikusmugari begiratzea, ekitaldi ekonomiko jakin batean lortzen den errentagarritasunari baino gehiago.

Hori dela eta, pentsio fondo batean egiten den edozein inbertsio ekarpenen epea amaitzean baloratu beharko da. Pertsona bakoitzak, bere laneko bizitza amaitzean, BGAE-ek ordaintzen dion pentsio osagarriak bizitza kalitate hobea eskaintzen dion ala ez baloratu beharko du. Helburu hori da pentsio planen muina, eta horren alde egiten dugu lan Borondatezko Gizarte Aurreikuspen Erakundeetan aritzen garen pertsona guztiak.

2009ko apirilaren 19an prentsan argitaratutako artikuluaren testua

Inprimakiak eta argitalpenak, baita posta elektronikoz ere

Bazkideen taldearekin komunikazio bideak indartzea da Elkarkidetzaren helburu estrategikoetako bat. Azken urteetan komunikaziorako tresnak asko hobetu dira, Erakundeak aurrera daramatzan ekimenak hobeto ezagutzeko eta, halaber, bazkideen eskariak identifikatzeko, harreman estuagoaren bitartez. Informazio buletina eta web gunea prozesu horren adibide dira.

Elkarkidetzak, hainbat partaidek egindako iradokizunei jarraituz, beste pauso bat eman du: hala nahi duten bazkideek beraien helbide elektronikoan jaso ahal izango dituzte Erakundeak argitaratzen dituen inprimaki eta argitalpen guztiak. Horretarako nahikoa da hala eskatzea hiru lurraldeetan dauden edozein bulegotan, harremanetarako helbide elektroniko bat emanez.

Elkarkidetzak argitaratzen dituen inprimaki eta argitalpen guztiak posta elektronikoz bidaltzea eskatzeko erabakia ez da ezeztaezina. Norbaitek, ondoren, dokumenturen bat betidaniko formatuan, inprimatuta, jaso nahi baldin badu, Erakundeak ohiko posta bidez bidaliko dio. Gogoratu behar da argitalpenak eta gainerako dokumentuak web gunearen (www.elkarkidetza.net) atal pribatuan daudela.

Bazkide taldearekin komunikazioa hobetzeaz gain, ekimen horrek badu beste helburu bat ere: paper gutxiago kontsumitzea. Jarduketa hori aukerarik hoberena da, izan ere murriztu egiten baititu hondakinak, paperaren ekoizpenarekin loturiko kutsadura arazoak eta, ondorioz, baliabide naturalen erabilera arrazionalagoa bultzatzen du.

Elkarkidetzak 2005ean eman zituen gai honekin erlazionatutako lehen pausoak, Urteko Memoriatik inprimatzen zuen ale kopurua murriztu eta web gunearen bitartez hedatu zuenean. Pixkanaka, aurrera jarraitu dugu lan horretan, eta gero eta gehiago dira Internet bitartez egiten diren argitalpen elektronikoak.

Gogobetetasun inkesta

Elkarkidetza, EFQM Ereduan (European Fundation for Quality Model) oinarrituriko kudeaketa eredua ezartzeko prozesuaren barruan dago, Erabateko Kalitate Sistema lortzeko eta gure erakundearen emaitzetan bikaintasuna bilatzeko helburuz.

Bikaintasunaren zortzi printzipioetako bi "Bazkideenganako orientazioa" eta "Etengabeko Hobekuntza" dira. Jarduketa horiek bete ahal izateko Erakundeak jakin behar du zein den talde osoak berak burutzen duen jarduerarekin eta kudeaketarekin duen gogobetetasun maila.

Horretarako, beste batzuetan bezala, beharrezkoa da bazkide diren pertsona guztien laguntza, erabat anonimoa izango den inkesta bat betez. Tresna horrek aukera ematen digu taldeak eskainitako zerbitzuarekin duen gogobetetasuna eta Erakundearekin harremana neurtzeko, bai eta bazkideen beharrei eta itxaropenei buruzko informazioa jasotzeko. Inkestaren helburu nagusia, bazkideen iritzia kontuan izanik, Elkarkidetzak eskaintzen duen zerbitzuaren kalitatea hobetzen eta modernizatzen lagunduko duten elementuak eskuratzeko aukera emango duen egiazko informazioa lortzea da. Laburbilduz, inkestak, etengabeko hobekuntza dinamika ezartzeko aukera ematen digu.

Inkesta horien emaitzak aztertu eta 2007an jasotakoekin kontrastatuko dira, eta ondorioak hurrengo buletinean azalduko dira. Oso garrantzitsua da inkestako atal guztiak betetzea, ahalik eta informaziorik zabalena lortu ahal izateko.

INKESTA EGITEKO HIRU BIDE

1. Buletin honen erdiko orrialdean dagoen inprimakian

Inkesta bete eta gero, inprimakia tolestu behar da, aurrealdean Elkarkidetzaren logoa eta jomugan frankeatzea agertzen den arte. Diseinuak auto-itsasketa sartzen du, postaz bidaltzea errazteko.

2. Gure bulegoetan

Elkarkidetzaren hiru lurralde delegazioek buletinean dagoen inprimaki bera dute. Bazkideak bulegoan bertan bete dezake edo bestela etxean, ondoren posta arruntez bidaltzeko.

3. Web gunean

Elkarkidetzako bazkideek gure web korporatiboan (www.elkarkidetza.net) ere egin dezakete inkesta. Orrialdearen gune pribatuan "Gogobetetasun inkesta" izeneko esteka agertuko da, eta bertatik formularia bete ahal izango da.

elkarkidetza®
pentsioak

Nº17 JUNIO 2009

titulares

Europa: nuevo grupo sobre gestión de activos .... pág. 5

Impresos y publicaciones, también por e-mail .... pág. 7

Encuesta de satisfacción .... pág. 8

ASAMBLEA 2009

Aprobadas las Cuentas y el Informe de Gestión del ejercicio 2008 .... pág. 2 y 3

INVERSIONES

Rentabilidad y oscilaciones del mercado .... pág. 4

Crisis económica y pensiones .... pág. 6

editorial

Más de un millar de nuevos partícipes

Elkarkidetza presentó, en la Asamblea General celebrada el pasado 25 de marzo en Bilbao, los resultados de un ejercicio marcado por la crisis económica a nivel global, que ha afectado de lleno a las Entidades de Previsión Social Voluntaria.

En un complicado panorama financiero, la Entidad diseñó con antelación una política de preservación de capital, reflejada en el aumento de los activos con menor riesgo. Esta actuación permitió reducir el volumen de pérdidas, sufridas por la totalidad del sector.

Durante el pasado ejercicio, el colectivo de personas asociadas de la Entidad continuó creciendo, hasta alcanzar un total de 25.913 partícipes y 477 instituciones– con la adhesión de 1.078 nuevos socios/as y diez organismos y corporaciones.

De cara a 2009, Elkarkidetza proseguirá con la implantación del Sistema de Calidad Total, con el objetivo de obtener la excelencia en la gestión de la Entidad. Y mantendrá como pilares básicos de su funcionamiento la comunicación y la participación de todo el colectivo.

www.elkarkidetza.net

© Elkarkidetza EPSV.
e-mail: elkarkidetza@elkarkidetza.net
ARABA. *Ramón y Cajal 7 y 9. 01007 VITORIA-GASTEIZ. Telf.: 945.14.11.41*
BIZKAIA. *Gardoki,2 bajo.-48008 BILBAO Telf.: 94.415.55.78*
GIPUZKOA. *San Martín, 2-20005 DONOSTIA. Telf.: 943.43.02.56*

Elkarkidetza abonó 18 millones de euros a 3.833 beneficiarios en 2008

La Asamblea General, celebrada el día 25 de marzo en el Palacio Euskalduna de Bilbao, aprobó por mayoría absoluta las Cuentas Anuales Auditadas y el Informe de Gestión de 2008. En un ejercicio marcado por la situación de crisis económica internacional, la Entidad abonó 18 millones de euros a 3.833 pensionistas e incrementó el colectivo de asociados –que alcanzó un total de 25.913 partícipes y 477 instituciones– con la adhesión de 1.078 nuevos socios/as y diez organismos y corporaciones.

El presidente y la vicepresidenta de Elkarkidetza, Jon Zabalia y Amaia Aldasoro presentaron la evolución de la Entidad en el año 2008, un ejercicio marcado por la crisis económica, que se reflejó con toda su virulencia en los mercados financieros. Un periodo en el que se ha vivido un cambio radical en el mundo económico de unas magnitudes e intensidades desconocidas.

Durante este año, los ingresos procedentes las cuotas abonadas por las personas asociadas se incrementaron en un 10%, alcanzando los 39,5 millones de euros, motivado por el aumento de las aportaciones (del 6% al 7%) de una parte del colectivo. Las prestaciones por jubilación abonadas al colectivo de pensionistas supusieron más de 11 millones de euros; las prestaciones por invalidez al-

canzaron los 2,9 millones de euros, y las relativas a viudedad, orfandad y otros se situaron en 1,6 millones de euros.

Al finalizar el año, el patrimonio de Elkarkidetza superaba los 610 millones de euros y las reservas de la Entidad se incrementaron en un 7,5%, superando los 32 millones de euros. La tasa de cobertura es del 121,52%, un 17,52% por encima del mínimo legal exigido.

Política de inversión

A pesar de la actual situación de crisis, que ha supuesto una rentabilidad negativa del 7,3% en 2008, el presidente de Elkarkidetza destacó que la Entidad ha conseguido mantener una rentabilidad media neta del 8,61% anual desde 1986, lo que supone una revalorización 2,86 veces el IPC de ese periodo. De igual forma, si se analiza la rentabilidad de los últimos diez años, la revalorización alcanza el 57,8%, y en los últimos cinco años, el 35,26%.

La Entidad, consciente de la situación de burbuja inmobiliaria y de la sobrevaloración del mercado de crédito y de materias primas, diseñó con antelación una política de preservación de capital, reflejada en el aumento de los activos con menor riesgo en detrimento, fundamentalmente, de la renta variable. Estas actuaciones permitieron evitar las fuertes pérdidas sufridas en las áreas anteriormente citadas.

Plan de Gestión 2009

La profundidad de la crisis financiera condiciona los planteamientos de inversión, pero sin olvidar el objetivo de Elkarkidetza a medio y largo plazo. La prudencia ante la actual situación financiera aconseja priorizar la obtención de resultados positivos sin incrementar la volatilidad del conjunto de las inversiones.

En este contexto, el Plan de Gestión para el ejercicio 2009 mantiene unos objetivos y líneas de actuación continuistas, pero adaptados a los momentos de incertidumbre económica que estamos padeciendo. Se mantiene el objetivo de crecimiento en Instituciones y Partícipes, conscientes de los límites tanto por el nivel de adhesión logrado –que en muchos casos supera el 90% de las plantillas fijas– como por la voluntariedad de incorporación.

Asimismo, el establecimiento del Plan de Calidad tendrá como resultado acelerar la puesta en funcionamiento de una forma de gestión adaptada a las exigencias de los tiempos actuales.

La comunicación seguirá siendo uno de los pilares básicos de Elkarkidetza. Por ello, el Plan de Comunicación pretende cumplir dos de los objetivos estratégicos de la Entidad, como son la potenciación de las relaciones con los socias/as y la puesta en marcha de procedimientos de transparencia y buena información.

Y en el ámbito de la participación y colaboración con organismos e instituciones, Elkarkidetza seguirá manteniendo su presencia, cada vez más reforzada, en la Asociación Europea de Instituciones de Previsión Social del Sector Público (EAPSPI), así como en la Federación de Entidades de Previsión Social de Euskadi.

En cifras

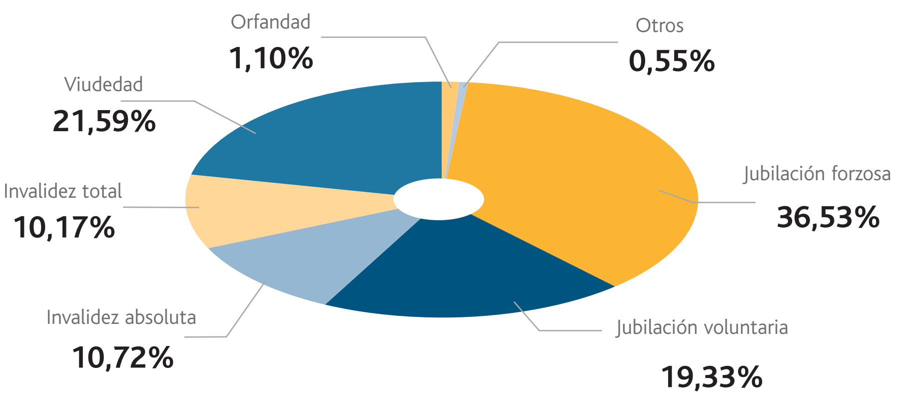
Colectivo asociado
25.913 personas

Prestaciones abonadas
18 millones de euros, de los cuales 15,6 fueron pagados a 3.719 pensionistas

Rentabilidad media histórica
8,61%

Cuotas recaudadas
39,5 millones

Colectivo de pensionistas



Instituciones que se han dado de alta en el año 2009:

Empresa Municipal de Gestión Urbanística de San Sebastián

Meatzaldeko Behargintza, S.L.

Mancomunidad de Bideberri

Rentabilidad y oscilaciones del mercado

El año 2009 se presentaba lleno de incertidumbres. Al amargo recuerdo de lo acontecido en 2008, habría que añadir unas previsiones económicas preocupantes que se tornan más negativas en cada revisión. En España el PIB superará el 3% negativo, el nivel de paro rondará el 20% y el déficit público, afectado por los menores ingresos y mayores compromisos para paliar los efectos de la recesión, llegará al 8%, y la esperada recuperación se retrasará hasta el año 2011. Los expertos, en general, auguraban un año muy negativo para los mercados financieros, especialmente la renta variable.

Durante los dos primeros meses del año 2009, la Bolsa, con caídas del 26%, se alineó con esta visión negativa y acabó con las escasas esperanzas de los inversores que deshicieron posiciones en mínimos, agobiados por la dureza de las caídas. Las dificultades de principios de 2009 obligaron a las autoridades monetarias más rezagadas a acelerar la reducción de tipos. El Banco Central Europeo ha situado a cuatro meses los tipos oficiales en el 1% desde el 2,5%. Los gobiernos anuncian nuevas medidas para impedir un mayor deterioro de la economía, en especial en el sector financiero, que incluyen compras en los mercados de renta fija. El capitalismo financiero incontrolado que hemos vivido, esta favoreciendo medidas de intervención en la economía, que en otras circunstancias se hubieran considerado inaceptables.

Las operaciones de salvamento masivas por parte de los Estados están transfiriendo los activos deteriorados del sector privado al sector público, de forma que, a medida que se mejora a duras penas la solvencia de la banca se perjudica la solvencia de los Estados, tal y como se empieza a reflejar en la deuda pública de ciertos países, lo que representa una amenaza para los tenedores a largo plazo de estos bonos.

Como es habitual, las Bolsas, sin previo aviso, han iniciado a partir de marzo un repunte que la mayoría consideró pasajero. Tras acumular una subida del 35% desde mínimos, debemos considerarla como una oportunidad perdida para los que se han mantenido fuera del mercado, más si lo comparamos con el 1% que renta un depósito a año.

En Elkarkidetza sabemos por experiencia que estos fuertes movimientos al alza, en condiciones aparentemente negativas, son consustanciales al mercado bursátil. El oficio de inversor aconseja mantener incluso en los momentos más difíciles un porcentaje de mínimos en renta variable, compatible con el nivel de riesgo asumible a medio plazo, para poder estar razonablemente posicionados cuando se inicie la fase de recuperación.

La gestión de Patrimonios no se interrumpe cuando los mercados tienen dificultades por graves que sean; nuestro objetivo de rentabilidad a medio y largo plazo y el compromiso de proporcionar pensiones dignas sigue vigente. En momentos como el actual primamos la solvencia y la liquidez, circunscribiendo nuestros análisis fundamentalmente a los activos básicos: Depósitos, Renta Fija y Renta Variable.

No existen activos indemnes a las circunstancias cambiantes de los mercados. Los depósitos que hace unos meses constituían una óptima inversión con rentabilidades del 5% hoy proporcionan un retorno anual cercano al 1%, comprometiendo la rentabilidad futura del conjunto del patrimonio y obligando al gestor a reducir su importe. La renta fija gubernamental, único activo que en 2008 obtuvo rentabilidades positivas por motivos de seguridad, en este momento está contaminada por el aumento de los déficit públicos y sujeta a medio plazo al riesgo de tipo de interés. La Bolsa, el activo más denostado desde hace un año acaba de despertar para sorpresa de inversores menos experimentados. Todavía se encuentra en mínimos y compite en muchos casos en rentabilidad por dividendo con el cupón de renta fija y le supera en liquidez.

No podemos saber si la Bolsa seguirá subiendo, si debemos conocer y valorar la infraponderación en renta variable en los patrimonios, la perdida de atractivo de otras inversiones consideradas más seguras y el hecho de que el pésimo 2009 ya ha sido cotizado y que, por lo tanto, los inversores más despiertos se están posicionando para 2010, año que presumiblemente será mejor por el efecto positivo de las medidas adoptadas y por el simple cálculo comparativo en magnitudes como beneficios, inflación y crecimiento. El futuro de las cotizaciones depende, más que del 2009, de que las expectativas para el 2010 no queden defraudadas.

La profesionalidad y los más de 20 años de experiencia en la Gestión de Elkarkidetza, con rentabilidades que doblan la inflación acumulada y que resisten la comparación con los mejores fondos europeos, avalan una gestión diversificada por activos, por países, respetando los principios básicos de inversión.

EAPSPI: nuevo grupo de trabajo sobre gestión de activos

La Asamblea General de la Asociación Europea de Instituciones de Pensiones del Sector Público (EAPSPI) aprobó el pasado mes de octubre la creación de un nuevo grupo de trabajo dedicado a la gestión de inversiones, que completa los ya existentes: fiscalidad, legal y portabilidad. Elkarkidetza, integrante de este grupo junto a los representantes de Alemania, Francia, Holanda, Suecia, Suiza y Noruega, participó en la primera reunión, celebrada en Munich el pasado mes de enero.

Dicho encuentro sirvió para establecer las pautas de trabajo del grupo y para consensuar los posibles temas que pudieran ser objeto de estudio a lo largo del presente año: supervisión y control de riesgo, inversiones socialmente responsables y gestión de activos.

Asimismo, en la reunión celebrada en Munich se decidió participar en un seminario en Londres junto a los socios ingleses de la EAPSPI para tratar de poner en común los problemas generados por la crisis financiera en los fondos de pensiones –tanto en los activos gestionados como en la evolución de las obligaciones asumidas– y analizar posibles soluciones en un horizonte lleno de incertidumbre.

> El nuevo grupo ha celebrado encuentros en Munich, Londres y Estocolmo

La cita de Londres reflejó la preocupación existente en el sector de las Entidades de Previsión Social Voluntaria por los malos resultados registrados el pasado ejercicio, responsables del fuerte empeoramiento de la solvencia sufrido por los fondos de pensiones. Durante el encuentro, se consideró necesario mantener los actuales niveles de transparencia e información, sin apreciarse la necesidad de aumentar la regulación de la gestión en los fondos de pensiones.

En su intervención, los representantes de Elkarkidetza explicaron las actuaciones llevadas a cabo por la Entidad en 2008 y la incidencia de la crisis ecónomica en la rentabilidad y en los niveles de solvencia. Asimismo, detallaron las iniciativas realizadas, con perspectivas de medio y largo plazo, que han servicio para amortiguar los daños causados por el mercado financiero.

Reunión en Estocolmo

Tras la participación en el seminario de Londres, el grupo de trabajo sobre gestión de activos celebró su última reunión el pasado mes de mayo en Estocolmo, con dos únicos temas en el orden del día: las inversiones socialmente responsables y la gestión integrada de riesgos.

Los represententes suecos, con experiencia en el área desde 1998, fueron los encargados de exponer las inversiones socialmente responsables. La utilización de criterios éticos y de sostenibilidad en la toma de decisiones de inversión es una exigencia creciente en muchos países, aunque la puesta en marcha de estas directrices de forma efectiva requiere de un análisis serio y profundo. En este campo, existe un consenso referente a la necesidad de promover el respeto a los derechos humanos y al medio ambiente, pero su concreción en la política de inversiones resulta más complicada.

El segundo tema a análisis, el control y la gestión integral del riesgo, fue expuesto por el representante holandés. Cuando se habla de riesgo, la primera referencia es el riesgo derivado por la pérdida de parte de los activos de inversión gestionados. Para los fondos de pensiones constituyen una fuente de riesgo, que es preciso completar, en ocasiones, con la necesidad de aumentar la dotación de las reservas matemáticas al aplicar un tipo de interés técnico inferior (a menor tipo de interés técnico es necesaria una reserva superior para garantizar el pago del mismo importe de pensión). Esta segunda circunstancia puede representar, para la solvencia del fondo, una amenaza igual o superior a la evolución de las inversiones.

Crisis económica y pensiones

La actual crisis financiera internacional, la más importante desde la Segunda Guerra Mundial, ha provocado que los mercados y las economías de los distintos países vivan una situación de convulsión constante y de una magnitud desconocida hasta ahora. El crecimiento económico mundial, con la excepción de China, está registrando tasas negativas. Las economías de los países más industrializados están sufriendo una caída espectacular, cuya recuperación está prevista, en el mejor de los casos, para el año próximo.

En el Estado español, el Producto Interior Bruto ha descendido al 1,2% en el año 2008 y las previsiones para los años 2009 y 2010 son de crecimiento negativo. La tasa de inflación ha experimentado un descenso progresivo y continuado, hasta situarse en niveles mínimos, como consecuencia de la disminución del consumo de las familias. Y las tasas de desempleo aumentan hasta registros que parecían ya olvidados: 13,9% en el pasado ejercicio, con previsión de alcanzar el 17,4% y 19% en 2009 y 2010, respectivamente.

El creciente endeudamiento de los Estados para hacer frente a la crisis, la tendencia demográfica, con un incremento de la esperanza de vida de las personas y el envejecimiento consiguiente de la población, el aumento del número de personas desempleadas —y por tanto, un menor número de cotizaciones— y las previsiones sobre la evolución del sistema público de pensiones de la Seguridad Social ponen en evidencia de nuevo la importancia creciente de los planes de pensiones complementarios.

La incidencia de esta crisis en el estado del bienestar va a ser evidente. De nuevo resurge la amenaza sobre las posibilidades de financiación de la Seguridad Social, con lo cual se pone de actualidad la necesidad de reabrir el debate político que propició en el año 1994 concluir con el acuerdo en el Congreso de los Diputados el 6 de abril de 1995 con el llamado Pacto de Toledo. Entre sus recomendaciones estaría la necesidad de impulsar los planes de pensiones complementarios, para cubrir el diferencial que hoy ya existe entre pensión y último salario.

Esto no quiere decir que los patrimonios de los sistemas complementarios no estén también sufriendo las consecuencias de la crisis.

Los Planes y Fondos de Pensiones y las Entidades de Previsión Social Voluntaria se han visto afectados de lleno por esta situación de crisis económica a nivel mundial. Por primera vez desde su creación en el año 1983, y de acuerdo con los datos difundidos por la Federación de Entidades de Previsión Social Voluntaria de Euskadi, el patrimonio de las EPSV de la Comunidad Autónoma Vasca ha disminuido un 2,38%, hasta situarse en 16.632 millones de euros. En un ejercicio especialmente difícil, este descenso, en cualquier caso, es menor al registrado tanto en el Estado (8,70%) como a nivel mundial (16%).

Al concluir el año 2008, las Entidades de Previsión Social Voluntaria contaban con cerca de 1,2 millones de partícipes, lo que demuestra su sólida implantación en el País Vasco. En un ejercicio tan convulso como ha sido 2008, el número de asociados se ha incrementado en casi un 6%, lo que significa un aumento de más de 66.000 personas.

A pesar de los resultados negativos del pasado ejercicio, en ningún caso se debe perder la perspectiva, ni se debe olvidar la esencia que dio origen a los planes de pensiones y a las Entidades de Previsión Social Voluntaria: conseguir una pensión complementaria al sistema de Seguridad Social, que posibilite el mantenimiento de los niveles de poder adquisitivo de las personas jubiladas.

Esta es la verdadera finalidad de las entidades de previsión social. El objetivo de la creación de una EPSV no reside, en ningún caso, en la obtención de beneficios fiscales en la realización del Impuesto sobre la Renta de la Personas Físicas; ni en la acumulación de un capital, rescatable en cualquier momento para su inversión en la adquisición de bienes de consumo o la inversión en bienes inmuebles, por muy necesarios que puedan ser para cualquier persona. Las aportaciones realizadas cada mes por empleados y empleadas están orientadas a generar un mayor poder adquisitivo futuro, una vez alcanza la situación de pensionista.

La finalidad de las EPSV es generar un mayor poder adquisitivo a la conclusión de la vida laboral

Para realizar un análisis o una valoración de las estrategias y decisiones que guían la gestión de los fondos de pensiones y de las Entidades de Previsión Social Voluntaria no se deben olvidar los principios para los que han nacido. Es necesario, en consecuencia, mantener la vista en el horizonte de la vida laboral, más allá de qué rentabilidad se consiga un determinado un ejercicio económico.

Por ello, cualquier inversión que se realice en un fondo de pensiones deberá valorarse a la finalización del periodo de aportaciones. Cada persona, a la conclusión de su vida laboral, deberá analizar si la pensión complementaria abonada por la EPSV le permite disfrutar de una mejor calidad de vida. Un objetivo que constituye la esencia de los planes de pensiones y por el que trabajamos todas las personas que realizamos nuestra labor en las Entidades de Previsión Social Voluntaria.

Texto del artículo publicado en la prensa el día 19 de abril

Impresos y publicaciones, también por correo electrónico

La potenciación de las vías de comunicación con el colectivo de asociados constituye uno de los objetivos estratégicos de Elkarkidetza. A lo largo de los últimos años, las herramientas de comunicación se han perfeccionado para promover un mejor conocimiento de las iniciativas que lleva a cabo la Entidad y, al mismo tiempo, identificar las demandas de socios y socias mediante un contacto más próximo. El boletín informativo y la página web son un ejemplo de ese proceso.

Elkarkidetza, atendiendo las sugerencias realizadas por varios partícipes, ha dado un paso más: aquellas personas asociadas que lo deseen, podrán recibir en su correo electrónico todos los impresos y publicaciones que edita la Entidad. Para ello, sólo es necesario solicitarlo en cualquiera de las oficinas existentes en los tres territorios, facilitando una dirección electrónica de contacto.

La decisión de solicitar el envío a través de correo electrónico de los impresos y publicaciones editados por Elkarkidetza no es irrevocable. En el caso de que, posteriormente, se desee recibir algún documento en el formato tradicional impreso, la Entidad procederá a su envío por correo postal ordinario. Se recuerda que las publicaciones y demás documentos están disponibles en la zona privada de la página web (www.elkarkidetza.net).

Además de mejorar la comunicación con el colectivo de asociados, esta iniciativa persigue otra finalidad: contribuir a la reducción del consumo de papel. Esta actuación constituye la mejor opción medioambiental, ya que reduce la generación de residuos, los problemas de contaminación aparejados a la producción de papel y, en consecuencia, un uso más racional de los recursos naturales.

Elkarkidetza dio los primeros pasos en este sentido en el año 2005, con la reducción del número de ejemplares impresos de la Memoria Anual y su difusión desde la página web. Poco a poco, se ha continuado trabajando en este sentido, con la ampliación de las publicaciones electrónicas a través de Internet.

Encuesta de satisfacción

Elkarkidetza se encuentra inmersa en la implantación de un modelo de gestión basado en el Modelo EFQM (European Fundation for Quality Model), con el objetivo de la consecución de un Sistema de Calidad Total y la búsqueda de la excelencia en los resultados de nuestra organización.

Dos de los ocho principios de la Excelencia consisten en la "Orientación hacia los partícipes" y la "Mejora Continua". Para poder cumplir con estas actuaciones, la Entidad necesita conocer el grado de satisfacción de todo el colectivo con la actividad y gestión que realiza.

Para ello, y como en anteriores ocasiones, es necesaria la colaboración de todas las personas asociadas mediante la realización de una encuesta, totalmente anónima. Esta herramienta permite medir la satisfacción del colectivo con el servicio ofrecido y la relación con la Entidad, así como obtener información sobre sus necesidades y expectativas.

El objetivo primordial de la encuesta es obtener una información veraz que proporcione los elementos de juicios necesarios para que, teniendo en cuenta la opinión de los partícipes, se lleven a cabo una serie de medidas que mejoren la calidad del servicio que ofrece Elkarkidetza y ayuden a su modernización. En definitiva, la encuesta posibilita el establecimiento de una dinámica de mejora contínua.

Los resultados de estas encuestas serán analizados y contrastados con los obtenidos en 2007, y las conclusiones serán expuestas en el próximo boletín. Es muy importante rellenar todos los campos que aparecen, para disponer de una información más completa.

TRES VÍAS PARA REALIZAR LA ENCUESTA

1. En el impreso adjunto en las páginas centrales de este boletín

Una vez cumplimentada la encuesta, se dobla el impreso hasta que aparezca en el anverso el logo de Elkarkidetza y el franqueo en destino. El diseño dispone de autopegado para facilitar su envío postal.

2. En nuestras oficinas

Las tres delegaciones territoriales de Elkarkidetza disponen del mismo impreso que aparece en el boletín. La persona asociada puede rellenarlo en la misma oficina o realizarlo en casa, para su posterior envío por correo ordinario.

3. En la página web

El colectivo de asociados de Elkarkidetza también puede realizar la encuesta a través de la web corporativa (www.elkarkidetza.net). En la zona privada de la página, aparece el enlace "Encuesta de Satisfacción", desde el que se puede completar el formulario.