

**MEMORIA DE**  
**SOSTENIBILIDAD** **18**

**2013-2017**



**ÍNDICE: MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2018****CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN**

- 1.1. Declaración del máximo responsable
- 1.2. Nuestra tercera memoria de sostenibilidad

**CAPÍTULO 2: PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN**

- 2.1. Presentación de VISESA
- 2.2. Datos generales de VISESA
- 2.3. Estructura de gobierno y organigrama
- 2.4. Misión, visión y valores
- 2.5. VISESA en cifras

**CAPÍTULO 3: ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

- 3.1. Estrategia RSC. La responsabilidad social corporativa en VISESA
- 3.2. Buen gobierno y transparencia
  - 3.2.1. Gobierno responsable
  - 3.2.2. Gestión de riesgos y Control interno
  - 3.2.3. Prevención del blanqueo de capitales
  - 3.2.4. Prevención de delitos
  - 3.2.5. Portal de Transparencia
  - 3.2.6. Gestión documental
- 3.3. Retos y objetivos estratégicos
- 3.4. Herramientas para la excelencia en la gestión

**CAPÍTULO 4: COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS**

- 4.1. Relación con la propiedad
  - 4.1.1. Principales datos de actividad
  - 4.1.2. Otros indicadores de actividad
  - 4.1.3. Resultados económicos
  - 4.1.4. Impacto económico indirecto
- 4.2. Relación con los la clientela
  - 4.2.1. La principal clientela de VISESA
  - 4.2.2. Satisfacción
  - 4.2.3. Gestión avanzada

- 4.2.4. Política de producto
- 4.2.5. Adaptación del producto a la clientela
- 4.2.6. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias (QRS)
- 4.2.7. Privacidad
- 4.2.8. Comunicación
- 4.2.9. Promoción del euskera en la relación con la clientela

- 4.3. Las empresas proveedoras
  - 4.3.1. Política de contratación
  - 4.3.2. Gestión de la relación con las empresas proveedoras
  - 4.3.3. Información de pago a proveedores

- 4.4. El equipo
  - 4.4.1. Quienes somos
  - 4.4.2. Los procesos de selección y promoción interna
  - 4.4.3. La formación y el desarrollo de las personas
  - 4.4.4. Igualdad, conciliación y beneficios sociales
  - 4.4.5. Salud y seguridad en el trabajo
  - 4.4.6. Comunicación y relaciones laborales

- 4.5. Las empresas colaboradoras y aliadas
  - 4.5.1. Sociedades alineadas
  - 4.5.2. Colaboradores y aliados

- 4.6. Protección del entorno ambiental
  - 4.6.1. Estrategia ambiental y sistemas de gestión
  - 4.6.2. Inversiones y gastos ambientales
  - 4.6.3. Formación / sensibilización ambiental
  - 4.6.4. Resultados ambientales internos
  - 4.6.5. Resultados ambientales externos

- 4.7. Colaboración con el desarrollo de la Sociedad
  - 4.7.1. Política de acción social
  - 4.7.2. Inversiones en la comunidad local

**ANEXO I: ÍNDICE DE REQUISITOS GRI**

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. DECLARACIÓN DEL MÁXIMO RESPONSABLE

Vivienda y Suelo de Euskadi S.A., en adelante VISESA, pone a disposición de toda la Sociedad su **III Memoria de Sostenibilidad**, redactada conforme a los estándares internacionales del Global Reporting Initiative, lo que la confirma como una de las entidades pioneras de su sector y actividad en cuanto al compromiso de comunicación del desempeño ambiental, económico y social.

El Global Reporting Initiative (GRI) es una organización sin ánimo de lucro que proporciona orientación para la elaboración de Informes de Sostenibilidad. Periódicamente publica una "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad", que es una de las principales referencias utilizadas por las organizaciones de todo el mundo para la elaboración de dichas memorias.

VISESA quiere evidenciar su compromiso con la transparencia, comunicando los logros obtenidos a lo largo de los últimos cinco ejercicios 2013-2017 en la presente Memoria, así como los objetivos y metas marcados para los próximos años.

Los retos para el año 2018 y posteriores, vienen marcados por la coyuntura económica y social vivida en los últimos años y que afecta de forma directa a su actividad. Por ello VISESA se plantea los siguientes ejes estratégicos, encaminados a conseguir:

Tabla A. Ejes Estratégicos 2018-2020.

Eje 1	<b>Responder a las necesidades de vivienda en alquiler de la ciudadanía vasca en cumplimiento de la Ley de Vivienda según lo recogido en el PDV 2018-2020.</b>
Eje 2	<b>VISESA como herramienta de Gobierno Vasco en el desarrollo del PDV para la gestión de proyectos estratégicos relacionados con la rehabilitación y renovación urbana.</b>
Eje 3	<b>Desarrollar VISESA como sociedad pública eficiente, innovadora, competitiva, sostenible financieramente y comprometida con la ciudadanía.</b>
Eje 4	<b>Poner en valor la contribución de VISESA a la sociedad.</b>
Eje 5	<b>Desarrollar personas capacitadas y comprometidas con VISESA.</b>

Fuente: VISESA

VISESA, como sociedad del Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco, mantiene su actividad alineada con éste para cumplir con el derecho garantizado por ley de facilitar una vivienda digna y adecuada a las personas que no disponen de medios propios para ello, objetivo que se materializa actualmente en la promoción de vivienda protegida tanto para venta como para alquiler y en el desarrollo de actuaciones de rehabilitación de viviendas y renovación urbana que permitan la mejora de calidad de vida de las personas, todo ello alineado con los objetivos recogidos en el Plan Director de Vivienda 2018-2020.

El proyecto de Bolueta, uno de los proyectos estratégicos de VISESA, se alza ya como un referente en sostenibilidad. La certificación Passivhaus avala este edificio de consumo casi nulo cuyo mayor logro radica en ser un edificio destinado a vivienda protegida.

Smartency-Coronación por su parte también va dando pasos para conseguir la transformación de un barrio hacia la sostenibilidad: adhesiones de comunidades, reuniones con vecinos, red de calor, proyectos de rehabilitación, fondo de garantía para las personas más desfavorecidas,... encaminan a las personas del barrio de Coronación hacia una calidad de vida mejor.

Y Zorrotzaurre, la gran apuesta de transformación de la ciudad de Bilbao, ha dado pasos significativos para ser una realidad con la licitación del puente que unirá la isla con San Ignacio, y con las calificaciones provisionales de las promociones de VISESA en los distritos de San Ignacio y Deusto Bekoa.

Esta memoria busca no solo presentar la gestión económica, social y ambiental de los últimos años, sino también agradecer la confianza depositada por nuestros y nuestras clientes, y la implicación y esfuerzo de aliados/aliadas, colaboradores/as y personas de VISESA por hacer posible el acceso a la vivienda.

**Carlos Quindós Fernández**  
**Director General de VISESA**

## 1.2. NUESTRA TERCERA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

La presente memoria 2018, ha sido elaborada siguiendo los requerimientos y las recomendaciones propuestas por la Guía GRI- Global Reporting Initiative 3.1 para el Elaboración de Memorias de Sostenibilidad y el suplemento sectorial de construcción y sector inmobiliario, incluyendo información sobre los indicadores centrales y adicionales con la justificación necesaria en los casos en los que no existe dicha información o no aplique por la naturaleza de la organización.

En esta **tercera memoria de sostenibilidad realizada por VIVESA**, se han añadido datos e información de los dos ejercicios anteriores a 2018, de manera que junto con los datos de la primera memoria de 2014 y los datos de la segunda memoria de 2016, ayuden a comprender mejor la trayectoria de la empresa y la tendencia de sus resultados.

Con el fin de elaborar un documento equilibrado y razonable que incluya toda la información relevante del desempeño de VIVESA, se ha redactado esta memoria siguiendo todos los principios establecidos en la guía del GRI:

- **Materialidad.** La información que se facilita en esta memoria cubre todos los indicadores expuestos en la guía de elaboración G3.1 y el suplemento sectorial de Construcción y sector inmobiliario. La materialidad se ha determinado a partir del análisis de la actividad de la Sociedad, de su importancia para los grupos de interés y de la interacción con el entorno reflejando los impactos más significativos en el ámbito económico, social y ambiental.
- **Participación de los grupos de interés:** VIVESA pretende con esta memoria dar respuesta a las necesidades de información de todos los grupos de interés identificados, con los que la organización está en permanente contacto para conocer sus expectativas e intereses.
- **Contexto de sostenibilidad:** El objetivo de esta memoria es plasmar el desempeño de VIVESA en cada una de las tres dimensiones de la sostenibilidad: económica, social y ambiental en relación con la situación sectorial y regional en ésta materia.
- **Exhaustividad.** La publicación da cobertura con precisión a los indicadores y aspectos materiales suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales significativos para que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de VIVESA durante los años 2011 a 2017.
- **Equilibrio:** La memoria refleja los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para permitir una valoración razonable del desempeño general.
- **Comparabilidad.** La información divulgada se presenta en un formato que facilita la comparación y el análisis de la evolución de VIVESA con el paso del tiempo. Las variaciones significativas entre periodos son identificadas y explicadas.
- **Cobertura.** Se incluyen en la cobertura de la memoria, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar a la comparabilidad de la memoria.

- **Precisión y claridad.** La información que se facilita es precisa y detallada con el fin de que los diferentes grupos de interés puedan valorar el desempeño de VISESA.
- **Fiabilidad.** Esta tercera memoria no se ha verificado externamente, estableciéndose un compromiso de verificación externa independiente a partir de la siguiente memoria publicada. Únicamente los datos incluidos en el apartado 4.1.3. están verificados ya que se han obtenido de los Informes de cuentas anuales auditados.
- **Fuente de información de datos.** El origen o fuente de los indicadores vienen identificados en cada una de las tablas expuestas en la presente memoria de sostenibilidad. No se presentan estimaciones ni cálculos no identificables en los datos.

El Nivel de Aplicación de la presente memoria hace referencia al número y secciones de contenidos básicos utilizados. Según la Guía GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad, el nivel de aplicación de esta memoria es A, ya que incluye una amplia información sobre el perfil de la organización e información sobre numerosos indicadores y la forma en que éstos se miden y gestionan.

Este nivel de aplicación ha sido contrastado, en nuestra primera memoria, por una entidad externa, pero no verificado. El objetivo principal de esta memoria es dar información sobre los avances que se han llevado a cabo durante los últimos años en la organización en cuanto a sostenibilidad se refiere, pero existe el compromiso de profundizar aún más en la responsabilidad social corporativa de cara a las próximas memorias, por ello no se ha verificado esta memoria.

Tabla B. Tabla de niveles de aplicación.

Nivel de aplicación de memoria		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Información sobre el Perfil según la G3 <b>PRODUCTO</b>	Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Verificación externa de la Memoria	Los mismos requisitos que para el Nivel B	Verificación externa de la Memoria
	Información sobre el Enfoque de Gestión según la G3 <b>PRODUCTO</b>	No es necesario		Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador		Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador	
	Indicadores de Desempeño según la G3 & Indicadores de Desempeño de los Suplementos Sectoriales <b>PRODUCTO</b>	Informa sobre un mínimo de 10 Indicadores de Desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.		Informa sobre un mínimo de 20 Indicadores de Desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos.		Informa sobre cada Indicador principal y sobre los Indicadores de los Suplementos Sectoriales* de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión.	

Fuente: Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Niveles de aplicación del GRI. Versión 3.1.

Respecto al alcance de la memoria, los datos que se muestran son referidos a los últimos cinco ejercicios. Los datos engloban toda la actividad de VISESA, desde la actividad administrativa en oficinas hasta la actividad de edificación en las obras. Sin embargo, no se han tenido en cuenta los datos de los proveedores, a excepción de la información ambiental derivada de los proyectos y las obras de construcción subcontratadas, ya que en muchos casos son prácticamente imposibles de obtener. La mayoría de los datos que aparecen en esta memoria son propios de VISESA, y en el caso de los datos autonómicos, la fuente ha sido el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco.

El compromiso de VISESA, es elaborar este tipo de memoria bienalmente, aportando la información relevante para nuestros grupos de interés, de forma que la Sociedad pueda conocer nuestra gestión y nuestro compromiso con ella.

Se encontrará disponible a través de la página web de VISESA ([www.visesa.eus](http://www.visesa.eus)) en el apartado de Memorias y en el Portal de Transparencia de VISESA ([www.visesa.euskadi.eus/gardetasun-ataria/](http://www.visesa.euskadi.eus/gardetasun-ataria/)).

## 2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

### 2.1. PRESENTACIÓN DE VIVESA

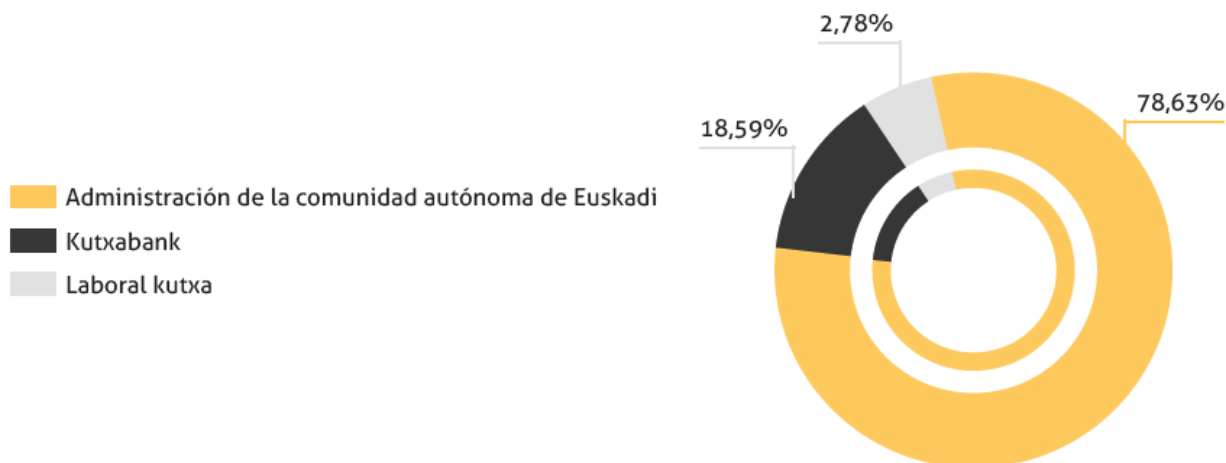
**VIVESA es la sociedad pública instrumental del Gobierno Vasco que, dependiendo del Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda contribuye, junto con otras instituciones, al esfuerzo decidido del Ejecutivo Autónomo para el desarrollo de la política territorial de vivienda y suelo, así como para la rehabilitación y renovación urbana.**

Creada en 1990, desde su inicio de actividad en 1992, se han escriturado más de 14.500 viviendas en la CAE, teniendo en proyecto y construcción otras 2.260 viviendas, lo que supone ser la **primera promotora de vivienda en Euskadi**.

**VIVESA** presenta un balance saneado que le permite actuar como **elemento tractor de la política de vivienda protegida**.

Pero más allá de la importancia de las cifras, hay que destacar la importancia que para VIVESA continúan teniendo las personas y sus necesidades de vivienda, su única razón de ser.

El capital social actual de VIVESA asciende a 37,2 Mill. €, siendo el reparto de su titularidad el siguiente:





A continuación se recogen algunos hitos y reconocimientos destacables de VISESA en su evolución permanente para mejorar el servicio a la ciudadanía.

*Tabla C. Hitos en la evolución de VISESA.*

### **1990.**

- Creación de la sociedad pública VISESA (Euskadiko Etxebizitza eta Lurra, e.a. – Vivienda y Suelo de Euskadi, s.a.).

### **1992.**

- Inicio operativo de VISESA.

### **1994.**

- Entrega de nuestra primera promoción: 373 VPO en Intxaurreondo (Donostia – San Sebastián).

### **1996.**

- Inclusión de la certificación energética en todas nuestras promociones.

### **2000.**

- Incorporación de BBK, Kutxa, Vital y Caja Laboral a nuestro accionariado y creación de las sociedades ORUBIDE y ALOKABIDE (participadas al 50% por VISESA).
- Obtención de la certificación ISO 9001 por el sistema de gestión de la calidad.

### **2002.**

- Inicio del programa de movilización de vivienda vacía en la CAE (programa Bizigune).

### **2005.**

- Obtención de la certificación ISO 14001 por el sistema de gestión medioambiental.

### **2007.**

- Alcanzamos la cifra de 10.000 viviendas iniciadas y 5.000 viviendas escrituradas en la CAE.

### **2010.**

- Alcanzamos las 10.000 viviendas entregadas.
- Selección del proyecto PIME's, que incluye 432 viviendas protegidas de VISESA en Salburua, por la Comisión Europea dentro del 7º Programa Marco de I+D+i para cofinanciar su ejecución, como ejemplo de desarrollo residencial sostenible.
- Selección del proyecto OPEN HOUSE por parte de la Comisión Europea dentro del 7º Programa marco de I+D+i para el desarrollo e implementación de una metodología europea de evaluación de la sostenibilidad de edificios.

### **2011.**

- Record anual de viviendas de protección pública terminadas – 5.473 viviendas -, aportando VISESA un tercio del total.
- VISESA y el Departamento de Arquitectura de UPV-EHU firman un convenio de colaboración para desarrollar un taller y un equipo de investigación sobre la industrialización y la vivienda protegida.

### **2012.**

- Inicio de la actividad de Prestación de Servicios Energéticos con la firma de contratos con más de 400 personas propietarias de viviendas.

- En aras de una mayor transparencia y servicio, iniciamos la publicación de expedientes de contratación en el Portal de Contratación Pública de Euskadi (perfil del contratante).

### **2013.**

- Diseño y puesta en marcha de nuevas modalidades de comercialización: alquiler con opción de compra y compra con pago aplazado.
- Introducción de mejoras en los pliegos de licitación de obra (P.Ej. Se permite la presentación de ofertas telemáticas, se fiscaliza el pago a subcontratistas, se flexibiliza el régimen de garantías y su devolución...).
- Selección del proyecto OSIRYS por parte de la Comisión Europea dentro del 7º Programa marco de I+D+I para el desarrollo de eco-materiales, permitan una mejora en la calidad del aire en el interior de las viviendas.

### **2014.**

- Puesta en marcha de la plataforma EuskoRegite para colaborar en la prestación del servicio de Inspección Técnica de Edificios junto a la Viceconsejería de Vivienda.
- Modificación de pliegos de licitación de obra para incluir obligaciones contractuales para los contratistas respecto a los subcontratistas mejorando las condiciones de pago.

### **2015.**

- Integración ORUBIDE: publicación de ORUBIDE y firma del contrato de compraventa de actividad de consultoría y subrogación laboral de plantilla de ORUBIDE en VISESA y [www.visesa.euskadi.eus/gardetasun-ataria/](http://www.visesa.euskadi.eus/gardetasun-ataria/).
- Finalización exitosa del proyecto PIME's enmarcado en el ámbito de desarrollos residenciales ejemplares en el campo de la eficiencia energética y sostenibilidad, llevando a cabo una actuación en Vitoria-Gasteiz con la rehabilitación de un edificio de 30 viviendas en Zaramaga.
- Aprobación por parte de la Comisión Europea del proyecto de rehabilitación SmartEnCity (Coronación) presentado a la convocatoria "Smart Cities and Communities SCC1-205 (H2020)" para la identificación, desarrollo y despliegue de soluciones integradas y equilibradas en eficiencia energética, transporte y TICs, que mejoren de manera sostenible la calidad de vida en núcleos urbanos. Demostración en barrio Coronación (Vitoria-Gasteiz).
- Publicación del Portal de Transparencia de VISESA.

### **2016.**

- Proceso participativo para la elección de las fachadas de las 108 VPO +63 VS y las 190 VPT de Bolueta.
- Proyecto Hasi-Hazi: desarrollo de claves culturales.
- Culminación del proceso de fusión por absorción de la sociedad ORUBIDE e integración de sus activos en VISESA y ALOKABIDE. Firma escritura fusión por absorción con ORUBIDE.
- Elaborada y publicada la segunda memoria de sostenibilidad según el estándar GRI como muestra de nuestro compromiso social y de transparencia.
- Firmado contrato de prestación de servicios para el ámbito de Txonta, con el Ayuntamiento de Eibar.
- Licitación puente San Ignacio (primer puente VISESA).
- PCTI EUSKADI 2020. Participación en las 5 Líneas y Áreas estratégicas. Liderando la 2. "Rehabilitación integral y regeneración urbana".

- Inicio del proyecto SmartEnCity el 1 de Febrero en un acto oficial en el Centro Cívico Aldabe de Vitoria-Gasteiz y posterior reunión de lanzamiento en el Palacio de Congresos Europa de Vitoria-Gasteiz, reuniendo a los 35 socios de 6 países europeos.
- Firma de convenios de colaboración con los Ayuntamientos de Lekeitio y Mundaka.

### **2017.**

- Selección del proyecto SmartEnCity-Coronación como uno de los 10 proyectos emblemáticos de 2017 del "Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación (PCTI)" Euskadi 2020.
- Adjudicación del Acuerdo Marco de servicios de elaboración de proyectos de rehabilitación, dirección facultativa y dirección de ejecución de obra de rehabilitación de edificios en el barrio de Coronación.
- Aprobación por parte de la Comisión Europea del proyecto "AZEB Towards Affordable Zero Energy Buildings" presentado a la convocatoria EE-13-2016 "Reducción de costes en nuevos edificios de consumo casi nulo" para el desarrollo de una metodología general para reducir el costo del diseño y la construcción de nuevos NZEBs y su coste global de ciclo de vida.
- Firma de convenios de colaboración con el Ayuntamiento de Getxo (2 promociones en el ámbito de Ituribarri); con la Diputación Foral de Bizkaia (promoción en Gordexola); con la Junta de Concertación Sarratu de Basauri (urbanización y edificación en el área de Sarratu); con el Ayuntamiento de Eibar (actuación por cooperación en Txonta); con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (aportaciones al Proyecto Coronación); y con GIROA y EVE (Sociedad Mixta para la ejecución y explotación de la red de calor de Coronación).
- Superamos la cifra de 14.500 viviendas escrituradas en la CAE.

Fuente: VISESA

Las dos siguientes tablas muestran los principales premios y reconocimientos recibidos por VISESA, así como los Congresos y Publicaciones en los que ha participado activamente.

*Tabla D. Premios y reconocimientos de VISESA.*

### **2003.**

- Premio del COAVN a la mejor obra de edificación: 168 viviendas sociales en Lakua (Vitoria-Gasteiz).

### **2005.**

- Reconocimiento Q Plata por la excelencia en la gestión concedido por el Gobierno Vasco a través de Euskalit.

### **2008.**

- Obtención del Certificado Bikain de Plata por la presencia, uso y gestión del euskera.

- La promoción de 50 VPO en Bermeo es seleccionada por la organización IISBE (Internacional Initiative for Sustainable Built Environment) para representar a España en la "Conferencia Mundial de Edificación Sostenible - SB08".

### **2009.**

- Premio de la Agrupación Vasco-Navarra de Arquitectos Urbanistas del COAVN a nuestro proyecto en Bolueta en la XI edición "Ciudad, Urbanismo y Ecología".

### **2010.**

- Premio Aedipe-Human-Capital Humano a la innovación basada en personas (en la categoría de Administraciones Públicas).

### **2013.**

- Premio construcción sostenible IV premio de la Junta de Castilla y León en la categoría de residencial colectiva a la promoción 50 VPO bioclimáticas en Bermeo.
- Premio del Consejo General de la Arquitectura Técnica de España al liderazgo e innovación en seguridad y salud en la construcción en la categoría de Mejor iniciativa pública.
- Premio Endesa a la promoción inmobiliaria más sostenible para las 50 VPO bioclimáticas en Bermeo.

### **2014.**

- Selección del proyecto PIME's A-32 como ejemplo de buena práctica para la exposición de CECODHAS en el Solar Deccathlon Europe 2014 (Versalles).
- Premio AVS "A las mejores Prácticas en Vivienda Protegida": El proyecto de 242 VPO promovidas por VISESA ha sido reconocido como de alto rendimiento en todos los aspectos de la edificación sostenible al tener el edificio consumos casi cero (NZEB) y calificación energética.
- Accésit en la VI Edición del Premio Mutualia en reconocimiento de la gestión y labor preventiva de VISESA en materia de seguridad y salud laboral.
- Finalista en el "XI Encuentro del Club 400 de Euskalit" por su buena práctica en Internacionalización por el proyecto de cooperación internacional PIME's (7º PM de I+D+I).
- X Concurso Internacional de Buenas Prácticas de Naciones Unidas (Dubai 2014). Presentada la práctica "BILBAO-BOLUETA: URBANISMO PARA LAS PERSONAS. Regeneración urbana y recuperación del entorno natural" obteniendo la calificación de BEST, siendo además una de las incluidas en la Lista de Finalistas (SHORT LIST).

### **2015.**

- Reconocimiento a VISESA por la Comisión Europea. Publicación en enero de 2015 en el boletín "Green Public Procurement in practice" como buena práctica la actuación en materia de compra pública verde realizada por VISESA en la licitación de mobiliario y equipamiento de cocinas.
- Día Mundial del Hábitat (Ministerio de Fomento) Madrid, con exposición de las Buenas Prácticas Españolas que han participado en la X Edición del Concurso Internacional de Buenas Prácticas (Dubai) y en el que VISESA presenta el Proyecto de Bolueta.
- Premio Seguridad y Salud Laboral IV Edición Revista FSL. La propuesta presentada por VISESA ha sido merecedora del Premio a la Gestión de la Seguridad Laboral, cuya entrega ha tenido lugar en febrero de 2016.

**2016.**

- Premio Prevención y Riesgos Laborales por la revista Borrmart. (Madrid 24 de febrero de 2016). En este caso nos han otorgado el Premio a la Gestión de la Seguridad Laboral en el IV Certamen Nacional de los Premios de Seguridad y Salud Laboral. Estos premios estatales son convocados con carácter bienal por la Revista FSL (Formación de Seguridad Laboral), de la Editorial Borrmart, creados en el año 2010 "para exaltar los méritos en las personas y entidades, públicas y privadas que más se hayan destacado por sus meritorias aportaciones y probados méritos en el ámbito del Sector de la Seguridad Laboral".
- La Asociación Española de Promotores Públicos de Vivienda y Suelo (AVS) ha premiado con un Accésit en la categoría de Mejor Edificación en Obra Nueva a las 171 viviendas sociales promovidas por VISESA en el barrio gasteiztarra de Salburua (marzo de 2016. Entrega del premio en abril de 2016).
- El 24 de febrero se hace entrega de los premios "IV PREMIOS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL" organizados por la revista "Formación de Seguridad Laboral", revista técnica e independiente especializada en Prevención de Riesgos Laborales y Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Reconocimiento empresarial a VISESA por su gestión de la prevención de riesgos laborales en un entorno altamente complejo otorgado por la Fundación Internacional ORP (septiembre 2016).
- Premio especial en los European Responsive Housing Awards (Premios europeos de vivienda responsable 2016) por ser finalistas en los apartados de sostenibilidad social local por la rehabilitación de 30 viviendas en Vitoria-Gasteiz y en gestión responsable de personas por la gestión de la seguridad laboral en las obras, organizados por la Unión Internacional de Inquilinos de la Unión Europea (noviembre 2016).

**2017.**

- Selección del proyecto SmartEnCity-Coronación como uno de los 10 proyectos emblemáticos de 2017 del "Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación (PCTI)" Euskadi 2020.
- CONTART 2018: el 20 de noviembre de 2017 presentación de VISESA al Área Temática 3: "Edificación sostenible y edificios de consumo de energía casi nulo". Pendiente de resolución a la ejecución de la presente memoria.
- El 11 de diciembre de 2017 se confirmó la aceptación de "PASSIV HOUSE EN ALTURA EN BOLUETA-BILBAO" para su presentación en la Convención de la Edificación que se celebrará en Zaragoza del 30 de mayo al 1 de junio de 2018.

Fuente: VISESA

Tabla E. Congresos y Publicaciones de VISESA.

**2015.**

- Il Congreso de EDIFICIOS INTELIGENTES. Publicación del artículo "Gestión energética inteligente en edificios de Vivienda Pública: caso práctico 176 Viviendas Sociales en Vitoria-Gasteiz (VISESA-GOBIERNO VASCO)". Madrid, octubre 2015.

- Foro de Rehabilitación FORAE. Publicación del artículo "Clase A y autoconsumo fotovoltaico para bloque de viviendas del año 1960 en Zaramaga (Vitoria-Gasteiz)". Madrid, noviembre 2015.

### **2016.**

- Participación en el Congreso MANAGEABLE COOPERATION? EURAM 2016, con la ponencia: "The relationship between human capital and the investment in occupational health and safety: an empirical analysis". París, junio 2016.
- Participación en el Congreso ORGANIZACIONES Y PERSONAS EN EVOLUCIÓN. ACEDE 2016, con la ponencia: "The relationship between human capital and the investment in occupational health and safety: an empirical analysis". Vigo, junio 2016.
- Participación en el II CONGRESO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LA CONSTRUCCIÓN. OSALAN 2016. Buenas Prácticas en PRL en Construcción. Premio a VISESA. Octubre 2016.
- Publicación del artículo: "Edificio Bolueta: así se construye en Bilbao el residencial passivhaus más alto del mundo". Idealista. Octubre 2016.

### **2017.**

- Participación en el Seminario web CREACIÓN DE PLANES DE ACCIÓN DE REHABILITACIÓN ENERGÉTICA DE EDIFICIOS, presentando las experiencias de eficiencia energética y regeneración urbana en Vitoria-Gasteiz, centrándose en las acciones del proyecto SmartEnCity, en el marco del seminario internacional organizado por el Centro de Copenhague sobre Eficiencia. Marzo 2017.
- 17ª Jornada Técnica SEMSIG-AETESS. Intervenciones en "Casos de Patologías y de Obras Geotécnicas Complejas". Madrid, febrero 2017.
- Cursos de Verano UPV-EHU. Organización de una jornada monográfica, dentro del programa de cursos de verano de la UPV-EHU, sobre la promoción de Hondarribia, su sistema constructivo, comparativa y conclusiones. Donostia-San Sebastián, septiembre 2017.
- Jornada BIM FERROVIAL AGROMAN. Participación como ponentes en jornada corporativa Ferrovial: actuaciones BIM y experiencias. Madrid, noviembre 2017.
- ETSII. Participación como ponentes en jornada organizada por la ETSSS Bilbao-UPV, con relación a edificaciones de consumo energético casi nulo, exponiendo las promociones de Bolueta y Hondarribia. Bilbao, noviembre 2017.
- II Encuentro Municipal PACTO DE LOS ALCALDES Y ALCALDESAS. Participación de VISESA con la ponencia "Gestión de Rehabilitación en el Barrio de Coronación en Vitoria-Gasteiz". Palacio Euskalduna-Bilbao, abril 2017.
- SEMANA DE LA CALIDAD 2017. Seminario organizado por VISESA sobre "Capacitación y coordinación entre administraciones para la regeneración urbana". Vitoria-Gasteiz, noviembre 2017.
- IV Congreso EDIFICIOS ENERGÍA CASI NULA. Madrid, diciembre 2017. VISESA participó con las ponencias:
  - 1.- "Experiencia de proyecto y ejecución de 361 viviendas de promoción pública en altura y respondiendo al estándar Passivhaus - Energía Casi Nula: Análisis constructivo y alternativas".
  - 2.- "Resultados de uso y operación de 171 viviendas sociales en Salburua (Vitoria-Gasteiz), diseñadas según criterios de eficiencia energética y aprovechamiento de energía renovable".

- Organización, difusión y atención a las peticiones de visitas de diversos profesionales del sector al desarrollo de las ejecuciones de obra de los proyectos de VISESA en BOLUETA (diseñada cumpliendo el estándar de eficiencia energética Passivhaus) y HONDARRIBI (diseñada mediante sistemas industrializados en madera y de alta eficiencia energética - edificio de consumo de energía casi nulo-).
- Publicación de los siguientes artículos:
  - 1.- "Responsabilidad y liderazgo del promotor en seguridad y salud". 50 Buenas prácticas de organizaciones alavesas. Diputación Foral de Alava y Fundación San Prudencio 2017.
  - 2.- "VISESA: el liderazgo preventivo del promotor en el sector de la Construcción". Formación de Seguridad Laboral nº 155 de Octubre 2017. Editorial Borrmart, S.A.

Fuente: VISESA

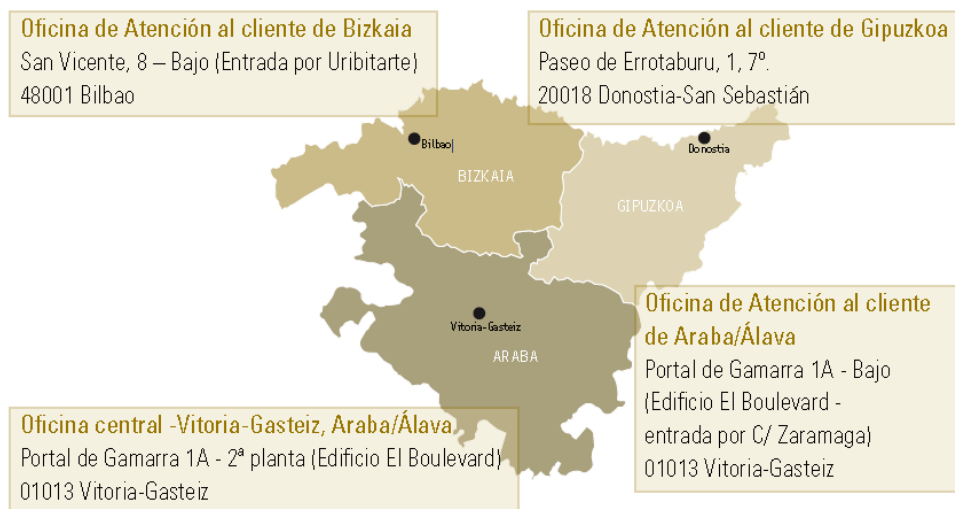
**2.2. DATOS GENERALES DE VISESA**
*Tabla F. Datos básicos de VISESA.*

<b>Razón social:</b>	<b>VIVIENDA Y SUELO DE EUSKADI S.A. - VISESA</b>		
<b>Forma jurídica:</b>	Sociedad Pública adscrita al Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco		
<b>Producto/servicio principal:</b>	<b>Realización de estudios; adquisición, gestión y urbanización de suelos.</b> <b>Promoción de viviendas de protección pública y rehabilitación de viviendas.</b> <b>Comercialización de elementos libres (locales, garajes y trasteros).</b> <b>Asistencia técnica urbanística y organizativa.</b> <b>Asistencia técnica para el mantenimiento y control de la eficiencia energética en promociones propias.</b>		
<b>Dirección Oficina Central:</b>	Portal de Gamarra 1A - 2ª planta (Edificio El Boulevard) - Vitoria-Gasteiz		
<b>Teléfono:</b>	945 21 40 50	<b>Fax:</b>	945 06 84 40
<b>E-mail:</b>	visesa@visesa.eus	<b>Página web:</b>	<a href="http://www.visesa.eus">www.visesa.eus</a>

VISESA presta sus servicios en el marco de la CAE y dispone de 3 oficinas para la atención personalizada e in-situ de la clientela. Las oficinas cuentan con un servicio de recepción que se encarga de facilitar la información a las personas, y a su vez, canalizar las visitas hacia las personas que trabajan en VISESA.

Oficinas de Atf. al Cliente:			Oficina Central:	Servicio post-venta:
<b>OAC Araba:</b> Tfno.: 945 214 038 Fax: 945 241 609 <a href="mailto:gasteiz@visesa.eus">gasteiz@visesa.eus</a>	<b>OAC Bizkaia</b> Tfno.: 946 612 620 Fax: 944 241 989 <a href="mailto:bilbao@visesa.eus">bilbao@visesa.eus</a>	<b>OAC Donostia</b> Tfno.: 943 326 340 Fax: 943 326 341 <a href="mailto:donostia@visesa.eus">donostia@visesa.eus</a>	Tfno.: 945 214 050 Fax: 945 068 440 <a href="mailto:visesa@visesa.eus">visesa@visesa.eus</a>	Tfno.: 902 350 035 Fax: 902 350 005 <a href="mailto:sap@visesa.eus">sap@visesa.eus</a>

Fuente: VISESA



Para cualquier aclaración o ampliación de la información contenida en esta Memoria, puede ponerse en contacto con la Dirección de Procesos, Comunicación Externa y Sistemas a través del correo electrónico [visesa@visesa.eus](mailto:visesa@visesa.eus).



### 2.3. ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y ORGANIGRAMA

El **Consejo de Administración** es el **órgano encargado de gestionar, dirigir, administrar y representar a VISESA**. Se reúne con una periodicidad, al menos trimestral y adicionalmente siempre que el interés de la empresa lo requiera, mediante convocatoria hecha por el Presidente bien por propia iniciativa o a petición de una parte representativa de los miembros del Consejo. La Composición actual del **Consejo de Administración de VISESA** es la siguiente:

*Tabla G. Consejo de Administración de VISESA.*

<b>Presidente:</b>	<b>D. Iñaki Arriola López</b> , Consejero de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda.
<b>Vicepresidente:</b>	<b>D. Pedro Javier Jauregui Fernández</b> , Viceconsejero de Vivienda.
<b>Vocales:</b>	<b>D<sup>a</sup>. Paloma Usatorre Mingo</b> , Directora de Servicios. <b>D. Mario José Yoldi Domínguez</b> , Director de Planificación y Procesos Operativos de Vivienda. <b>D. Pablo García Astrain</b> , Director de Vivienda y Arquitectura. <b>D. Hernando Lacalle Edeso</b> , Director de Presupuestos. <b>D. Pedro Martínez de Alegría Pinedo</b> , KARTERA 1, S.L. <b>D. Fernando Irigoyen Zuazola</b> , KUTXABANK, S.A. <b>D. Oscar Eguskiza Sierrasesumaga</b> , LABORAL KUTXA, S. COOP. DE CRÉDITO.
<b>Secretario no Consejero:</b>	<b>D. Alberto Arzamendi Ceciaga</b> , Director Jurídico de VISESA.

Asiste como Director General de la Sociedad VISESA: **D. Carlos Quindós Fernández**.

*Fuente: VISESA*

**En los Estatutos de la Sociedad**, se establecen todas las cuestiones referentes a la composición, nombramiento y cese, duración, reuniones, asistencia y deliberaciones del Consejo de Administración. Además, en su artículo 26, se describen las atribuciones que corresponden al Consejo de Administración, y que resumidamente y con carácter únicamente enunciativo, está especialmente autorizado para:

- Convocar las Juntas Generales y ejecutar sus acuerdos.
- La representación plena de la Sociedad.
- El nombramiento, contratación y separación del personal de todas clases de la Sociedad, excepto el Director, y la fijación de sus derechos y obligaciones, así como de las remuneraciones.
- La organización, dirección e inspección de la marcha de la Sociedad.
- La celebración de actos y contratos necesarios o convenientes para la realización del objeto social.
- La concertación de operaciones de crédito y préstamo que puedan convenir a la Sociedad.
- La elaboración de los presupuestos y programas de la Sociedad

- La adopción de los acuerdos que juzgue convenientes sobre el ejercicio de los derechos o acciones que a la Sociedad correspondan ante todo tipo de oficinas.
- La transacción y compromiso de los asuntos de la Sociedad en arbitraje de derecho privado bajo cualquiera de las modalidades establecidas.
- La concesión de poderes a personas determinadas.

Los cargos del Consejo de Administración no son retribuidos, pero podrán ser determinados en su caso por la Junta General para cada ejercicio, tal y como se establece en el artículo 27 de sus Estatutos.

**El Director General es el máximo órgano ejecutivo de la organización,** correspondiéndole la dirección de la gestión empresarial. Las facultades del Director General de VIVESA son atribuidas por el Consejo de Administración, quien podrá, en cualquier momento, revocarlas o modificarlas. Un resumen de sus competencias, incluidas en el artículo 29 de los Estatutos, son las siguientes:

- Estudiar y proponer las ampliaciones, reformas e innovaciones que considere convenientes o necesarios para la mejor prestación del servicio.
- Practicar aquellas actividades de gestión, estudio e iniciativa de propuestas encaminadas a conseguir una normal y correcta explotación de la empresa en su aspecto económico.
- Preparar, recoger y ordenar todos los asuntos y documentos que hayan de ser sometidos a estudio, conocimiento, despacho y aprobación por el Consejo y el Presidente.
- Preparar, tramitar y cuidar de la ejecución de los acuerdos y resoluciones adoptados por el Consejo, bajo la superior dirección del Presidente.
- Elevar al Consejo, al término de cada ejercicio, la Memoria comprensiva del desarrollo de su gestión y redactar la que el Consejo ha de elevar a la Junta General.
- Autorizar con su firma la correspondencia y documentos que necesiten tal requisito.

Para el desarrollo de su función, la Dirección General, cuenta con la asistencia y asesoramiento del **Comité de Dirección de VIVESA** y la coordinación con las sociedades adscritas al Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco.

Son miembros del Comité de Dirección de VIVESA, el Director General y los Directores de las distintas Direcciones de Área. Adicionalmente, podrán asistir a las sesiones del Comité de Dirección aquellas personas que sean convocadas por el Director General por razón de las materias que se vayan a tratar.

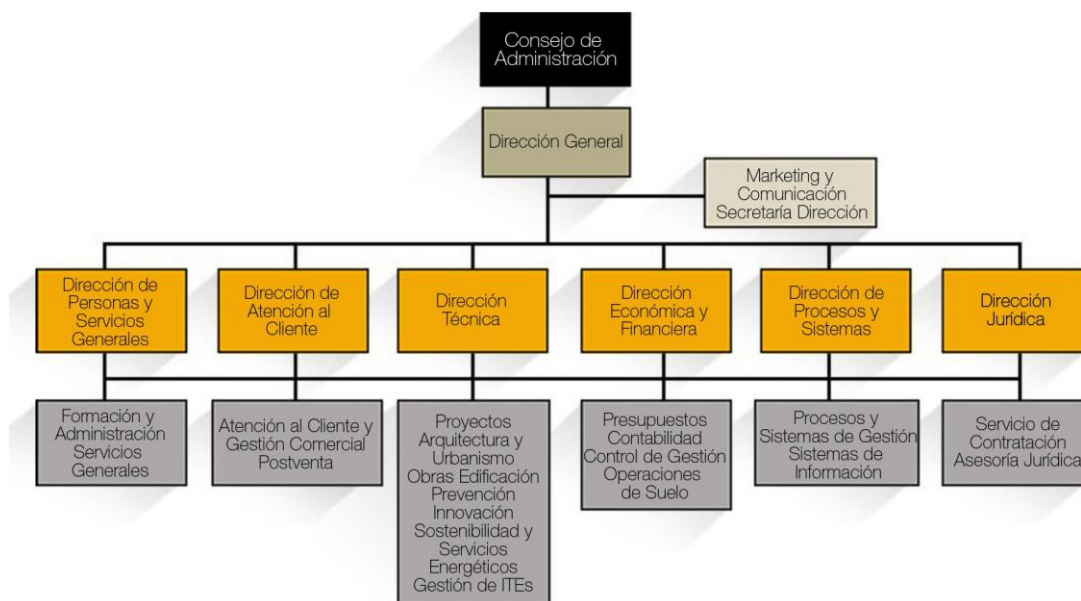
El Comité de Dirección de VIVESA tiene como finalidad principal asegurar una adecuada coordinación entre los diferentes procesos y direcciones de área, realizando funciones de consulta y asesoramiento de la Dirección General, analizando los planes, proyectos, programas y objetivos de las distintas Direcciones.

Al no estar integrado en el organigrama funcional de VIVESA ni tener carácter estatutario, su existencia como tal es potestativa según criterio de la Dirección General.

Algunos de los asuntos tratados en el Comité de Dirección son:

- Formulación de iniciativas y propuestas que la Dirección General someta a la aprobación del Consejo de Administración o traslade con carácter informativo como: el Plan Estratégico; el Plan de Gestión (priorización proyectos de mejora); Cuentas Anuales; Adjudicaciones de Contratos (servicios, obras, suministros); Información del Cuadro de Mando para el Consejo de Administración; Creación, modificación o extinción de nuevos puestos en plantilla, reorganización interna, valoración de puestos,... ; y otras.
- Seguimiento del grado de avance del Plan Estratégico (anual) y Plan de Gestión (semestral); Análisis del Informe de Revisión del Sistema de Gestión (anual) y de las autoevaluaciones; Seguimiento del panel de indicadores del Cuadro de Mando Integral del Comité de Dirección (mensual).
- Asuntos con implicación general para la empresa respecto de los cuales la Dirección General solicite asistencia para la fijación de criterios, aportando cada Director dicha asistencia desde cada rol. Dichos asuntos pueden estar relacionados con la actividad (conveniencia de la adquisición de suelos, financiaciones, licitaciones, desacuerdos con proveedores o en ejecución de obra, proceso de ventas, relaciones con la clientela y servicio posventa, etc.); en materia de personas (procesos de selección, etc.); procesos y sistemas (procedimientos, creación de Equipos de Gestión, etc.); coordinación y relaciones con las empresas participadas o pertenecientes al Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco; y cualquier otro asunto de especial relevancia a juicio de la Dirección General.

El equipo humano de VISESA lo conforman 77 personas a 31 de diciembre de 2017 (70 personas con contrato indefinido y 7 personas con contrato temporal), distribuidas según el siguiente organigrama funcional:



Desde el comienzo del proyecto de implantación del sistema integrado de gestión fue enfocado al modelo EFQM, y actualmente al modelo de Gestión Avanzada del Gobierno Vasco. Uno de los objetivos de VISESA fue pasar progresivamente de una estructura vertical, funcional y jerárquica, a una estructura mixta más horizontal orientada a procesos y equipos.

En el año 2005 se definió el organigrama por procesos que pone como punto central de la gestión a la clientela e incorpora en la estructura a todos los grupos de interés, siendo los equipos de mejora de los procesos y los equipos de gestión los que componen esta estructura, con la idea de que visualmente se identifique que la gestión se enfoca cada vez más hacia los procesos.

Actualmente todos los ámbitos de gestión están integrados en los procesos, por lo que hoy en día puede afirmarse que la organización está orientada hacia una estructura por procesos en la que convive tanto la estructura funcional como la de procesos.

## 2.4. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

La Misión, Visión y Valores de VISESA definen su razón de ser, sus aspiraciones y prioridades de gestión, así como nuestra forma de relacionarnos con los grupos de interés.

### NUESTRA MISIÓN

Ofrecer productos/servicios de promoción de vivienda de protección pública en régimen de alquiler y de rehabilitación/renovación urbana para satisfacer las necesidades de vivienda descritas en el Plan Director de Vivienda, de forma coordinada con el Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco y otros agentes público-privados de la CAPV, actuando con criterios de sostenibilidad, eficiencia energética y accesibilidad.

### NUESTRA VISIÓN

Ser agente fundamental en la CAPV para el desarrollo de la política pública de vivienda, rehabilitación y renovación urbana contribuyendo al desarrollo del Plan Director de Vivienda, disponiendo de una cartera de productos y servicios adecuada a las necesidades de vivienda de los diferentes colectivos a los que presta servicio público, basándose en un modelo sostenible.

### NUESTROS VALORES

- Transparencia, participación ciudadana y evaluación.
- Eficiencia y mejora continua.
- Respeto y tolerancia.
- Cooperación entre instituciones y con agentes sociales y económicos.
- Sostenibilidad.
- Innovación.
- Conciencia y cultura del mantenimiento del parque de viviendas.
- Facilitación y comunicación.
- Accesibilidad universal.
- Servicio público.
- Impacto social y económico.

Además, esto queremos llevarlo a cabo en base a unos **comportamientos observables** que son:

- Apoyo.
- Colaboración.
- Visión del Cliente.
- Ilusión.
- Confianza.
- Rigor y Orden.

## 2.5. VISESA EN CIFRAS

Algunas de las dimensiones relevantes de VISESA en relación con las perspectivas estratégicas generales son:

Tabla 1. VISESA en cifras.

<b>Perspectiva Sociedad</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>% Var.</b>
Viviendas en curso (nº)	3.980	3.189	2.904	3.509	2.260	-35,6
Viviendas en construcción (nº)	1.108	780	728	978	829	-15,2
Viviendas con contrato de compra-venta firmado (nº)	576	692	406	254	467	83,9
Viviendas con contrato de AROC vigentes en el año (nº)	72	195	295	345	340	-1,4
Viviendas escrituradas (nº)	441	387	422	452	270	-40,3
<b>Perspectiva Financiera</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>% Var.</b>
Ingresos por venta de promociones (miles €)	44.208,3	44.691,1	48.598,1	53.178,5	31.794,5	-40,2
Resultado del ejercicio – BDI (€)	221.672	118.295	2.658.268	1.406.143	1.026.351	-27,0
Rentabilidad s/Margen Bruto (%)	13,1%	22,9%	25,1%	28,9%	29,8%	2,9
Rentabilidad de los Fondos Propios (%)	0,33%	0,18%	3,93%	2,00%	1,39%	-30,5
<b>Perspectiva Clientes</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>% Var.</b>
Índice satisfacción global de la clientela - ponderado por atributos de la encuesta (E 0:100)	65,1	69,6	61,9	58,0	63,7	9,8
Nº medio de incidencias técnicas recibidas durante el primer año tras escriturar, aceptadas por VISESA (nº)	3	1,8	4,3	4,7	9,2	94,7
<b>Perspectiva Procesos Internos</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>% Var.</b>
Viviendas entregadas con retraso en promociones en venta (%)	100%	0%	0%	39%	30%	-23,1
Viviendas calificadas anualmente con un ahorro energético superior al 40% sobre el estándar - calificación A o B (%)	51%	68%	100%	81%	No Aplica	-
<b>Perspectiva Personas</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>% Var.</b>
Personas en plantilla anual (nº)	59	61	72	70	77	10,0
Mujeres en plantilla (%)	61,0%	62,3%	61,1%	64,3%	61,0%	-5,1

Fuente: VISESA

### **3. ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

#### **3.1. ESTRATEGIA RSC. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN VIVESA**

El compromiso de VIVESA con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y la Sostenibilidad, se manifiesta en la propia misión, visión y valores de la organización, y se refleja en los ejes y objetivos estratégicos y operativos definidos en su Plan Estratégico 2018-2020.

Para definir la razón de ser de la empresa (misión) y hacia dónde enfocar su estrategia (visión), es necesario identificar los diferentes grupos y colectivos de interés en VIVESA, y conocer de forma sistemática sus expectativas y necesidades.

En este sentido, para la elaboración del Plan Estratégico, se han tenido en cuenta las conclusiones del análisis de los requerimientos de todos los grupos de interés identificados, a partir de la información obtenida de los propios grupos de interés o de información que VIVESA dispone de su interacción con los mismos.

Los **grupos de interés identificados** son:

- **Los accionistas:**
  - Gobierno Vasco (Dpto. Vivienda, Dpto. Hacienda y Otros).
  - Entidades Financieras.
- **Cientela:**
  - Personas usuarias finales de viviendas de protección pública y rehabilitación.
  - Las sociedades adscritas a la Viceconsejería de Vivienda: ALOKABIDE.
  - Comunidades a las que prestamos Servicios Energéticos.
  - Compradores de elementos libres.
- **Proveedores:**
  - Proveedores de suelo.
  - Proveedores de obra, servicios y suministros.
- **Aliados:**
  - Empresas, Instituciones y Centros colaboradores.
  - Asociaciones en las que se participa.
- **Sector Público de la CAE y otras Entidades:**
  - Servicio Vasco de Vivienda (Etxebide), Servicio de Compras y Aprovisionamientos, Oficina de Control Económico, Archivo General, Función Pública, Tribunal Vasco de Cuentas y otras Administraciones y Entidades Sectoriales (URA, IHOBE,...).
- **Instituciones Públicas:**
  - Diputaciones y Ayuntamientos.
- **Colegios Profesionales y Asociaciones del Sector de la Construcción.**

- **La Sociedad en su conjunto:**
  - Ciudadanía
  - Ararteko, Emakunde, AECC, ONGs,...
- **Medios de comunicación** (prensa, redes, web, agencias...).
- **Las personas que integran VIVESA.**

VIVESA considera estratégica la comunicación con todos sus grupos de interés ya que la relación existente con los mismos permite conocer el entorno y orientar la gestión de la organización hacia objetivos comunes y beneficiosos para todas las partes.

Para ello, utiliza diversos medios y canales con objeto de mantener un contacto directo con las diferentes partes interesadas, permitiendo conocer de primera mano la opinión que tienen sobre VIVESA así como sus necesidades y expectativas con respecto al servicio prestado por la organización. La periodicidad marcada en la tabla es la mínima establecida, pudiéndose realizar con más frecuencia de la definida.

*Tabla H. Canales de comunicación.*

Grupos de Interés	Canales de comunicación
<b>Los accionistas:</b>	Juntas Generales y Consejos de Administración trimestrales; Reuniones periódicas entre Rbles de Viceconsejería y otros Dptos. de Gobierno Vasco o Entidades Financieras y Rbles de VIVESA; Informes periódicos y reporting trimestral; Contactos habituales.
<b>Las personas que integran VIVESA:</b>	Comité de Dirección semanal; Berezi-Bilerak mensuales entre Rbles y Colaboradores; Jornadas/Reuniones generales con toda la plantilla; Intranet corporativa; Comité de Empresa y Comité de Seguridad y Salud trimestral; Comisión de Igualdad trimestral; Euskera Batzordea trimestral; Contactos habituales; Reuniones de proceso, de proyectos o específicas entre personas de VIVESA; Encuestas de satisfacción bienal; Contactos habituales.
<b>Clientela:</b>	Carta de Servicios; Encuestas de satisfacción anual; Focus-Group; Pisos piloto en las promociones; Página web; Oficinas de atención al cliente (presencial); Call-Center; Servicio de atención posventa; Teléfono, fax y mail de atención al cliente; Escucha social; Servicio de reclamaciones y quejas; Memorias de Gestión; Memorias de Sostenibilidad; y Declaraciones Ambientales.
<b>Proveedores:</b>	Reuniones periódicas de servicio y/o producto; Página Web – Perfil del contratante; Ferias sectoriales; Entrevistas de satisfacción.
<b>Aliados:</b>	Página Web; Ferias sectoriales; Participación como docentes y ponentes; Participación en proyectos compartidos; Presencia en foros y actos sociales; Organización de jornadas (semana europea de la calidad).



Grupos de Interés	Canales de comunicación
<b>Sector Público de la CAE y otras Entidades:</b>	Reuniones entre Rbles de Dptos. Gobierno Vasco y otras Entidades con Rbles de VISESA; Intercambio de información y reporting de indicadores; Reuniones de coordinación; Reuniones específicas; Contactos habituales; Portal de transparencia; Página Web; Publicación de memorias (cuentas anuales, gestión anual, sostenibilidad bienal,...).
<b>Instituciones Públicas:</b>	Reuniones entre Rbles de Instituciones (Ayuntamientos y Diputaciones) y Rbles de VISESA; Intercambio de información; Reuniones de coordinación; Reuniones específicas; Contactos habituales.
<b>La Sociedad en su conjunto:</b>	Portal de transparencia; Página Web; Publicación de memorias (cuentas anuales, gestión anual, sostenibilidad bienal,...); Presencia en foros y actos sociales; Organización de jornadas (semana europea de la calidad); Reuniones con asociaciones y colectivos diversos (Asociaciones vecinales de Zaramaga, Coronación,...); Participación en asociaciones y proyectos europeos colaborativos; Oficinas de Atención al Cliente; Carteles de Obra; Reuniones específicas; Correo; Teléfono; Prensa; Radio.
<b>Colegios Profesionales y Asociaciones del Sector de la Construcción:</b>	Presencia en foros y actos sociales; Organización de jornadas; Reuniones con asociaciones y Colegios; Participación como miembro en asociaciones; Participación en proyectos colaborativos; Firma de Convenios Marco; Reuniones específicas.
<b>Medios de comunicación:</b>	Entrevistas; Notas de Prensa; Comunicaciones en redes; Reuniones específicas.

Fuente: VISESA

## 3.2. BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA

### 3.2.1. Gobierno Responsable

Desde 2009, VISESA trabaja la “Guía para el gobierno responsable en los Entes, Sociedades y Fundaciones del Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi” publicada por la Oficina de Control Económico (OCE) del Gobierno Vasco. En ella, se contemplan diversas cuestiones para llevar a cabo de forma eficiente la gestión económica, ambiental y social de la organización, cumpliendo con los principios de transparencia y buen gobierno que marca la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Esta guía contempla una serie de capítulos en los que agrupa diferentes medidas a implantar para supervisar de forma eficiente la gestión económica, ambiental y social de la organización. Según sector y tamaño de la organización, existen distintos niveles de aplicación de los ámbitos a desarrollar para cumplir con los principios de transparencia y buen gobierno que marca la “Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos” (OCDE). En VISESA, identificada como organización mediana, aplican ámbitos tanto de nivel básico como de nivel avanzado.

Adicionalmente, en VISESA damos cumplimiento a algunos aspectos que consideramos relevantes aunque no nos sean de aplicación obligatoria para el cumplimiento de la Guía para el Gobierno Responsable (Sistema de Trazabilidad en la organización con cadenas de procesos, auditoría externa de calidad medioambiental o desarrollo de acciones y programas a favor de la igualdad de género).

Trimestralmente, en VISESA realizamos un seguimiento del grado de avance en la aplicación de políticas y medidas a implantar, reportando evidencias de su cumplimiento a la Oficina de Control Económico (OCE) del Gobierno Vasco para evaluar así el desempeño global de la organización.

En noviembre de 2013, realizamos una auditoría externa a través de una consultora independiente (propuesta por la OCE), con el objeto de verificar el cumplimiento de la Guía de Gobierno Responsable en VISESA. Tras esta auditoría, la Oficina de Control Económico (OCE) del Gobierno Vasco emitió un informe que situaba a VISESA en un grado de implantación en este ámbito del 62,65%, una posición más avanzada al grado de implantación medio de otras entidades de la CAE, que es del 58,66%.

Durante el período 2014-2015, y como consecuencia de esta auditoría, elaboramos un plan de acción incluyendo y priorizando las acciones detectadas para avanzar en este sentido, integrando los ámbitos de esta guía en nuestro sistema integrado de gestión a través de un plan de implantación en el que se relacionan las medidas a implantar con procesos y responsables. Estas acciones, se utilizan como entrada para la identificación de proyectos de mejora de los planes de gestión anuales.

En 2016, se llevó a cabo una autoevaluación estimando un avance en el grado de cumplimiento de un 74% en la de Gobierno Responsable, ratificando así VISESA su compromiso de seguir avanzando en estas cuestiones.

Durante 2017, se ha trabajado el plan de acción resultante de la autoevaluación, identificando quick-hits así como, otras acciones y proyectos de mejora necesarios para alcanzar el cumplimiento del 100% de las guías. Efecto de ello, hemos diseñado un sistema documentado de gobierno corporativo (Código ético, Estatuto del Consejero y Reglamento del Consejo de Administración).

A la espera de una segunda auditoria externa, estimamos un nuevo avance en este ámbito.

### 3.2.2. Gestión de Riesgos y Control Interno

Dando respuesta al encargo del Gobierno Vasco de implantar la función de control interno y gestión de riesgos en VISESA, en 2011 VISESA puso en marcha el "Manual para la implantación y Desarrollo de la Función de Control Interno en los Entes, Sociedades y Fundaciones del Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi", poniendo en marcha un sistema de gestión de riesgos y control interno.

Esta sistemática se recoge en un procedimiento aprobado en el Comité de Dirección de VISESA y consta de **4 fases** fundamentales:

1. Identificar los principales riesgos en un **Mapa de Riesgos**.
2. Por cada riesgo identificado, se elabora una **Ficha de Riesgo** asociada a un proceso y a un responsable, quien analiza qué controles se *llevan a cabo* y cuáles se *deberían llevar a cabo* para minimizar ese riesgo.
3. Por cada ficha de riesgo, con los controles que deberían llevarse a cabo, se conforma el **Plan de Acción** del riesgo.
4. Desde el área de Procesos y Sistemas, se verifica que se han llevado a cabo las acciones identificadas en el plan de acción de cada riesgo mediante una **Auditoria Interna**.

Tras una auditoria externa para la verificación de cumplimiento de las Guías de Gestión de Riesgos y Control Interno en noviembre de 2013, la Oficina de Control Económico (OCE) del Gobierno Vasco emitió un informe que refleja que VISESA alcanza un grado de implantación en este ámbito 62,25%, lo que nos sitúa en una posición más avanzada al grado de implantación medio de otras entidades de la CAE que es del 60,48%.

Trimestralmente, VISESA reporta a la OCE el grado de implantación de estas dos guías.

De acuerdo con la auditoría externa realizada en 2013, VISESA daba cumplimiento al Manual de Control Interno en un 62.25%, frente al 60.48% de cumplimiento por parte del resto de entidades. Tras la auditoría, se identificaron las áreas de mejora y un Plan de acción para avanzar en su cumplimiento.

Durante 2014 y 2015 ajustamos la sistemática atendiendo a las áreas de mejora detectadas en la auditoría, por lo que valoramos de forma positiva el avance en la implantación de la función de control interno y gestión de riesgos.

En 2016, se llevó a cabo una auditoría interna en la que evaluamos, por un lado, la sistemática interna comprobando que el procedimiento para el control de riesgos se cumple al 100% y que el control sobre los riesgos identificados en este período es, como mínimo, de un 90%. Por otro lado, evaluamos nuestro posicionamiento estimando un avance en el grado de cumplimiento de un 77.5% en la guía de Control Interno, ratificando así VISESA su compromiso de seguir avanzando en estas cuestiones.

Durante 2017, se ha trabajado el plan de acción resultante de la autoevaluación, identificando quick-hits y otras acciones y proyectos de mejora necesarios para alcanzar el cumplimiento del 100%.

Además, hemos adaptado el sistema de control de riesgos a los requisitos de la nueva ISO9001:2015 e ISO14001:2015, por lo que el plan bienal para el siguiente período 2018-2020 dará cumplimiento también a estos nuevos requisitos.

### 3.2.3. Prevención del blanqueo de capitales

En cumplimiento de lo previsto en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, VISESA ha adoptado diferentes medidas y procedimientos, tales como:

- La creación de un Órgano de Control Interno y Comunicación (OCIC)
- Un Reglamento de Organización y Funcionamiento del OCIC.
- Un "Manual de Procedimientos Internos de Control y Comunicación" para conocer, prevenir e impedir la realización de operaciones relacionadas con el Blanqueo de Capitales
- Una Política de Admisión de la clientela.

Dichos manuales y procedimientos se encuentran implantados y permanentemente actualizados, respondiendo en todo momento a las actividades desarrolladas por VISESA.

Respecto al OCIC, este órgano fue creado por el Consejo de Administración con fecha 2 de mayo de 2006 con las funciones recogidas en su Reglamento. Durante el ejercicio 2015 el OCIC se ha reunido en una ocasión para analizar una operación sospechosa que fue comunicada al SEPBLAC y posteriormente archivada.

Por otra parte, el Consejo de Administración analizó y validó, en sesión celebrada el 29 de marzo de 2017, el Informe anual de Experto externo correspondiente al ejercicio 2016 y aprobó su Plan de Actuación de 2016 que ha sido implementado a lo largo del ejercicio 2017.

### 3.2.4. Prevención de delitos

El Consejo de Administración acordó con fecha 22 de marzo de 2016 "instar a la Dirección General a llevar a cabo las actuaciones necesarias en orden a la elaboración, en el menor plazo posible, de los programas de prevención y control idóneos exigidos por la legislación penal vigente".

En ejecución de dicho mandato se contrató en mayo de 2016 la colaboración de la empresa PWC para la elaboración del Modelo de Prevención de Delitos. En diciembre de 2016 se entregó a VISESA un documento con el Diagnóstico (matriz de riesgos y matriz de controles) y el Plan de Acción propuesto.

Durante el ejercicio 2017 se han implementado parte de las acciones propuestas, estando prevista su culminación en el primer semestre de 2018.

### 3.2.5. Portal de Transparencia

Con su portal de Transparencia ([www.visesa.euskadi.eus/gardetasun-ataria/](http://www.visesa.euskadi.eus/gardetasun-ataria/)), VISESA ha dado un paso más en su compromiso de actuar al servicio de la ciudadanía con una doble perspectiva, generando valor público y adoptando un modelo de cultura de Transparencia en el uso de los recursos públicos para la prestación de sus funciones y en las tomas de decisión.

VISESA participa en el grupo de transparencia de Q-epea (Entidades Públicas Vascas por la Gestión Avanzada), el cual se encarga de definir, mantener y mejorar un modelo tipo de evaluación de la publicidad activa. En mayo 2017, se ha medido el cumplimiento de las normativas de aplicación de las entidades que conformamos Q-epea. VISESA ha obtenido un grado de cumplimiento del 87.27%, situándose por encima de la media general (71.70%).

Por otro lado, en noviembre de 2017, se completó un cuadro de valoración del cumplimiento de las obligaciones de transparencia de las entidades del sector público del Departamento Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda dando total cumplimiento a los 23 requisitos de transparencia evaluados.

Estas valoraciones externas, refuerzan el convencimiento de que publicar de manera periódica y actualizada (publicidad activa) la información relevante relativa a la actividad y buen gobierno, así como el hecho de estar a disposición de la ciudadanía para atender sus peticiones de información (solicitudes de derecho de acceso a la información pública), ampliará y reforzará la confianza de la ciudadanía en VISESA, así como favorecerá la generación de una cultura de participación ciudadana corresponsable en los asuntos públicos que son de su ámbito.

### 3.2.6. Gestión documental

En VISESA estamos trabajando en el diseño e implantación de un modelo de gestión documental que integre todo tipo de documentos a lo largo de su ciclo de vida garantizando su disponibilidad, acceso, integridad, trazabilidad, confidencialidad, conservación y sostenibilidad, con la finalidad de:

- Aumentar la eficiencia administrativa, evitando tiempos de búsqueda, almacenamientos indiscriminados y duplicidad de documentación.
- Gestionar la seguridad de los documentos por medio del control de accesos y de la trazabilidad de la documentación.
- Impulsar la sostenibilidad tanto en el almacenamiento físico y/o digital como en el uso de los recursos, promoviendo la sustitución de documentos en soporte papel por documentos electrónicos.
- Garantizar la confidencialidad de los datos recogidos en los documentos.

Este modelo de Gestión Documental observa los requisitos marcados en la normativa sobre organización de archivos del Gobierno Vasco, la política de gestión de documentos electrónicos del sector público de la CAPV y el Reglamento Europeo de protección de datos, entre otros.

En dicho modelo VISESA adopta el compromiso de realizar una gestión racional de la documentación en base a un principio de sostenibilidad que garantice la capacidad de almacenamiento y la agilidad en el acceso. Para ello toda la documentación de VISESA será archivada invariablemente siguiendo las pautas de gestión documental establecidas, lo que implica que se archivará únicamente aquella documentación que sea identificada como tal en el cuadro de clasificación y se observarán los hitos de conservación y destrucción de la normativa de gestión de archivo.

Por consiguiente, VISESA, en los dos últimos años, viene desarrollando una serie de acciones entre las que cabe destacar las siguientes:

- Desarrollo de normas de diferente nivel con sus correspondientes políticas, manuales y procedimientos.
- Creación y coordinación del equipo de gestión documental, a través del cual se canalizan las necesidades e instrucciones en materia de gestión documental mediante reuniones periódicas.
- Actualización de la clasificación documental de VISESA acorde a las directrices de Gobierno Vasco y recogida en un cuadro de clasificación de la documentación revisado por la COVASAD.
- Recuperación de documentación y cintas de backup de VISESA que se custodiaban en una tercera empresa y su posterior tratamiento y envío a los archivos y dependencias correspondientes para su custodia.
- Redistribución de espacios, tratamiento de la documentación del archivo intermedio e implantación de sistemática y procedimiento de gestión del archivo.
- Gestión de transferencias documentales entre áreas, entre diferentes niveles de archivo, de VISESA a ALOKABIDE y al Depósito de Archivo de Euskadi.

- Gestión de la solicitud, registro y devolución de los préstamos de documentación archivada en los diferentes niveles de archivo así como en el Depósito de Archivo de Euskadi.
- Digitalización y tratamiento documental de dos series de documentación; asuntos jurídicos y posventa. Las primeras de una serie de proyectos de tratamiento y gestión de series documentales.
- Diseños del modelo de gestión documental digital de VISESA e integración con el sistema de gestión documental de la administración pública de Euskadi.
- Limpieza, orden y vigilancia proactiva de la unidad de red de VISESA donde se archivan los ficheros informáticos.
- En elaboración, la implantación, gestión y el diseño de la herramienta para la puesta en marcha de un registro de entrada y salida de documentos en coordinación con el gestor documental de Gobierno Vasco.
- Sesiones de formación impartidas de manera regular y para todas las personas de la organización para la mejor optimización de todos los avances en esta materia.

En definitiva, se está realizando un continuo trabajo en relación a la gestión documental de la entidad que se traduce en un seguimiento, control y archivo y por lo tanto, conocimiento de toda la información que llega y se genera en la organización, optimizando recursos y mejorando la gestión de una forma sostenible.

### 3.3. RETOS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

La propia actividad de VISESA tiene un impacto social significativo ya que se enmarca en la apuesta del Gobierno Vasco por la promoción de vivienda pública y por la contribución al objetivo social de que toda la ciudadanía tenga acceso a una vivienda digna.

Por otro lado, VISESA asume la obligación de las sociedades públicas de gestionar de forma responsable los recursos públicos, aplicando criterios de eficacia, eficiencia y gobierno responsable.

Para ello, estos principios son incorporados al Plan Estratégico 2018-2020 de VISESA donde son agrupados y desplegados a través de 5 ejes estratégicos en coherencia con el Plan Director de la Viceconsejería de Vivienda.

*Tabla I. Actuaciones del Plan Director de Vivienda 2018-2020, marco en el que desarrolla su actividad VISESA.*

<b>EJE</b>	<b>1. Impulsar el parque de viviendas en alquiler.</b>
<b>O.E.</b>	1.1. Fomentar la promoción de nuevas viviendas en régimen de alquiler.
	1.1.2. Reorientar la actividad de promoción de VISESA hacia el régimen de alquiler.
	1.1.3. Producción localizada de VPO para venta.
	1.1.4. Colaborar con los Ayuntamientos para fomentar la promoción en régimen alquiler.
<b>A.</b>	1.1.5. Tratar de atraer la iniciativa privada hacia la promoción en régimen de alquiler.
	1.1.6. Colaborar con las Entidades Sociales y entes del tercer sector en programas sociales de vivienda.
	1.1.7. Explorar las posibilidades del Plan Territorial Sectorial de Suelo (PTS) para la Promoción Pública de Vivienda.
<b>EJE</b>	<b>2. Avanzar en la gestión eficiente del parque de viviendas protegidas.</b>
<b>O.E.</b>	2.5. Garantizar la función social del parque de viviendas protegidas.
<b>A.</b>	2.5.1. Mejorar los procesos de inspección del parque de vivienda protegida. Elaborar Planes de Inspección generales y específicos.
<b>O.E.</b>	2.6. Poner en marcha un programa transitorio para dar salida al stock de viviendas tasadas y recuperar las inversiones acometidas.
<b>A.</b>	2.6.1. Revisar los requisitos de acceso a las viviendas tasadas (requisito de carencia de viv.)
<b>EJE</b>	<b>3. Revisar y modificar los procedimientos de adjudicación y los requisitos de acceso a la vivienda protegida.</b>
<b>O.E.</b>	3.1. Modificación del actual sistema de baremación para la adjudicación de vivienda de protección pública. Garantizar la cohesión social mediante mecanismo de cupos.
<b>A.</b>	3.1.1. Favorecer las mezclas de diferentes colectivos en las adjudicaciones para reforzar la cohesión social.
	3.1.2. Reservar cupos específicos para los colectivos prioritarios de atención.



O.E.	3.2. Redefinición de la necesidad de vivienda adaptándola a los nuevos escenarios socioeconómicos.
A.	3.2.1. Revisar los límites de ingresos mínimos y máximos para acceder a las diferentes tipologías de viviendas protegidas. 3.2.2. Revisar la condición de carencia de vivienda en propiedad para los casos de intercambios de vivienda (personas mayores que ceden su vivienda a cambio de una vivienda protegida, y otras situaciones)...problemas de accesibilidad. 3.2.3. Caracterizar a la demanda y clasificarla en función de una oferta más diversificada para dar respuesta a las diferentes necesidades.
O.E.	3.3. Definición de medidas concretas para los colectivos prioritarios de atención. Colaboración e integración estratégica de las políticas sociales con la política de viv.
A.	3.3.5. Atención diferenciada a la problemática específica de las personas mayores. Potenciar accesibilidad. Viviendas amigables.

<b>EJE</b>	<b>4. Fomentar el mantenimiento y rehabilitación de los edificios, mejorando la accesibilidad y eficiencia energética del parque actual.</b>
O.E.	4.3. Impulsar el mantenimiento y conservación del parque público de vivienda.
A.	4.3.4. Control de la calidad de las obras de rehabilitación protegida.

<b>EJE</b>	<b>5. Avanzar en la innovación en vivienda, implantando modelos que se adecúen a las necesidades de la población joven y otros colectivos.</b>
O.E.	5.1. Desarrollar nuevas fórmulas y medidas orientadas a la emancipación de las personas jóvenes a través del programa Gaztelagun y el acceso a la vivienda de las personas en riesgos de exclusión.
A.	5.1.2. Promover la creación de cooperativas en cesión de uso: experiencia piloto.
O.E.	5.2. Apoyar iniciativas destinadas a fomentar entornos de vida facilitadores para las personas que envejecen. Estrategia de vivienda para el envejecimiento poblacional. Viviendas amigables.
A.	5.2.1. Apoyar iniciativas de viviendas colaborativas (cohousing). 5.2.2. Garantizar accesibilidad universal (incluido en eje 4 rehabilitación).
O.E.	5.3. Facilitar la colaboración entre agentes del sector para promover programas y medidas innovadoras en materia de vivienda.
A.	5.3.2. Colaboración entre agentes para compartir experiencias y conocimiento y extenderlas a otros lugares.

<b>EJE</b>	<b>6. Crear redes de colaboración que favorezcan una mejor gestión e integración de las diferentes políticas sectoriales.</b>
O.E.	6.1. Red de colaboración con las áreas de vivienda de los Ayuntamientos y sociedades municipales.
A.	6.1.1. Elaborar una guía que constituya el marco de actuación municipal en materia de vivienda. 6.1.2. Establecer un espacio común para compartir conocimiento y experiencias (gestión del alquiler, programas exitosos,...).

<b>O.E.</b>	6.3. Potenciar la colaboración del gobierno vasco con el tercer sector.
	6.3.1. Puesta en marcha de un plan de promoción de infraestructuras sociales.
<b>A.</b>	6.4. Potenciar la figura del comité de suelo que permita la acción coordinada del departamento de vivienda y VISESA.
<b>O.E.</b>	6.4.1. Acción coordinada del Departamento de Vivienda y VISESA para alcanzar los respectivos objetivos de captación de suelos.
<b>A.</b>	6.5. Red de colaboración con los agentes de rehabilitación.
<b>O.E.</b>	6.5.1. Crear un Comité de Rehabilitación.
	6.5.2. Adoptar medidas de coherencia y economía procesal entre los agentes de rehabilitación.
<b>A.</b>	6.4. Potenciar la figura del comité de suelo que permita la acción coordinada del departamento de vivienda y VISESA.

O.E.- Objetivo Estratégico. A.- Actuación.

Fuente: Observatorio Vasco de Vivienda. Plan Director de Vivienda – PDV 2018-2020

Una vez realizado el proceso de reflexión estratégica, se propone el **nuevo marco estratégico** de VISESA para el periodo que transcurre entre **2018 y 2020**, cuya estructura estratégica pivota en torno a los siguientes **5 ejes y 23 objetivos estratégicos**. La estrategia es medible mediante proyectos anuales e indicadores que conforman un Cuadro de mando para su seguimiento y medición.

Tabla J. Despliegue de los ejes estratégicos y objetivos operativos de VISESA.

<b>EJES</b>	<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>
<b>1. Responder a las necesidades de vivienda de la ciudadanía vasca en cumplimiento de la Ley de Vivienda según lo recogido en el PDV.</b>	<p>1.1. Redefinir los diferentes modelos de vivienda en alquiler como tipología fundamental del PDV 2018-2020.</p> <p>1.2. Promover vivienda de protección pública adecuada a las necesidades de la población en función de la caracterización de la demanda por colectivo y territorio atendiendo a lo especificado en el PDV 2018-2020.</p> <p>1.3. Desarrollar labores de captación de suelo o vuelo para dar respuesta a las necesidades de promoción de vivienda en alquiler.</p> <p>1.4. Continuar con la incorporación de criterios de eficiencia energética y reducción del impacto ambiental en las intervenciones de VISESA así como el fomento de la accesibilidad.</p> <p>1.5. Trabajar en la captación de financiación y en la búsqueda de potenciales inversores para vivienda de alquiler.</p>
<b>2. VISESA como herramienta de Gobierno Vasco en el desarrollo del PDV para la gestión de proyectos estratégicos relacionados con la rehabilitación y renovación urbana.</b>	<p>2.1. Continuar participando en proyectos estratégicos de rehabilitación y renovación urbana en coordinación con otros agentes institucionales.</p> <p>2.2. VISESA como agente en la viabilidad de entornos de rehabilitación y renovación urbana promoviendo vivienda protegida de alquiler en entornos redensificados o rehabilitando edificios en desuso.</p> <p>2.3. Gestión urbanística.</p>

EJES	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
	<b>3. Desarrollar VIVESA como sociedad pública eficiente, innovadora, competitiva, sostenible financieramente y comprometida con la ciudadanía.</b>
	3.1. Lograr un modelo sostenible de edificación y explotación de viviendas en alquiler.
	3.2. Garantizar la sostenibilidad económica y financiera de VIVESA con un resultado moderado y sostenido en el tiempo.
	3.3. Fomentar la colaboración de VIVESA con la Viceconsejería de Vivienda para implementar el PDV 2018-2020.
	3.4. Fomentar la colaboración de VIVESA con ALOKABIDE para implementar el PDV 2018-20.
	3.5. Colaborar con la Dirección de Vivienda y Arquitectura en traccionar e impulsar la adaptación progresiva a la metodología BIM.
	3.6. Mejorar las herramientas TIC y de gestión disponibles.
	3.7. Desarrollar e implementar sistemáticas para el cumplimiento normativo (compliance, buen gobierno, sostenibilidad, igualdad, política lingüística, etc.).
	<b>4. Poner en valor la contribución de VIVESA a la sociedad.</b>
	4.1. Acercar VIVESA a la sociedad y en especial a los colectivos que demandan sus servicios.
	4.2. Trasladar el impacto socioeconómico y medioambiental de VIVESA en la CAPV: compromiso y responsabilidad con el territorio.
	4.3. Proyectar las buenas prácticas de VIVESA (a nivel nacional e internacional) contribuyendo a trasladar a la ciudadanía vasca la imagen de un sector público innovador y referente, en línea con lo descrito en el PDV 2018-2020.
	4.4. Atraer proyectos europeos innovadores en materia de vivienda.
	<b>5. Desarrollar personas capacitadas y comprometidas con VIVESA.</b>
	5.1. Diseñar una estrategia de desarrollo profesional y personal para que VIVESA atienda con éxito los nuevos retos que plantea el PDV 2018-2020.
	5.2. Trabajar la transversalidad y el trabajo colaborativo en la organización.
	5.3. Desarrollar la motivación y la confianza de las personas que componen VIVESA con el nuevo modelo.
	5.4. Desarrollar VIVESA como empresa saludable.

Fuente: Plan Estratégico de VIVESA 2018-2020

VIVESA considera que la estrategia debe ser dinámica, adaptándose continuamente a las necesidades que requieran los cambios que se vayan produciendo, tanto a nivel interno como en el entorno. Para ello, **anualmente se realiza un seguimiento del grado de consecución** de los objetivos del plan estratégico **a través del análisis de los datos de los indicadores definidos.**

El seguimiento de **los Proyectos de cada Plan de Gestión anual**, alineado con los objetivos operativos del Plan Estratégico plurianual, **permite** de nuevo **observar las relaciones causa-efecto** entre las actividades y proyectos que se van realizando **y el avance en la consecución de la estrategia definida.** De esta manera, aplicamos la metodología del Ciclo de **Mejora Continua**, PDCA, a la Planificación Estratégica.

Tabla 2. Plan de gestión anual.

Plan de Gestión Anual	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Cumplimiento del Plan de Gestión (%)	75,5%	67,9%	59,4%	67,5%	58,0%	-14,1
Proyectos de mejora por plan de gestión (nº)	44	76	66	81	56	-30,9

Fuente: VISESA

### 3.4. HERRAMIENTAS PARA LA EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

En el marco de la gestión, VISESA dispone de las siguientes herramientas implantadas con objeto de mejorar la gestión de la organización:

- **Modelo de Gestión Avanzada del Gobierno Vasco y Sistema de Gestión de la Calidad según Norma ISO 9.001**, orientados hacia los conceptos fundamentales de la excelencia entre los que destaca el de crear un futuro sostenible, alcanzar el éxito mediante el talento de las personas y mantener en el tiempo resultados sobresalientes a través de la innovación y aprendizaje continuado.
- **Modelo de Gobierno Responsable**, que evidencia el cumplimiento de los requisitos de la “Guía de Gobierno Responsable para los Entes, Sociedades y Fundaciones del Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi”, y cuyo seguimiento realiza la Oficina de Control Económico del Gobierno Vasco.
- **Modelo de Gestión de Riesgos y Control Interno**, para abordar los principales riesgos identificados y aspectos relacionados con la estrategia y planificación, el gobierno de la organización, las operaciones e infraestructuras, el cumplimiento de plazos, el reporte de información para la toma de decisiones, etc., según lo descrito en el “Manual para la Implantación y Desarrollo de la Función de Control Interno en los Entes, Sociedades y Fundaciones del Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi”, y cuyo seguimiento realiza la Oficina de Control Económico del Gobierno Vasco.
- **Modelo de Prevención del Blanqueo de Capitales**, que evidencia el cumplimiento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales, así como para impedir que pueda ser utilizada en la financiación del terrorismo u otras actividades delictivas.
- **Modelo de Gestión de la Ley Orgánica de Protección de Datos** (Ley 15/1999), que establecen una serie de medidas, normas de actuación, formularios, cláusulas y procedimientos para proteger y garantizar los derechos fundamentales de la ciudadanía.
- **Sistema de Gestión Ambiental** registrado con el Reglamento EMAS y certificado según Norma ISO 14.001, para la mejora del desempeño ambiental en las actividades desarrolladas en VISESA.
- **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral** en base a la Norma OHSAS 18.001 (no certificado), para la mejora del desempeño en materia de prevención de riesgos laborales.
- **Portal de Transparencia** en base a la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- **Carta de Servicios** en base a la Norma UNE 93.200, como expresión de los compromisos de calidad que adquiere VISESA para con las personas usuarias. La Carta de Servicios permite el establecimiento de un canal de comunicación permanente con dichas personas y hace que la información y los resultados obtenidos sean cuantificables, accesibles y transparentes.
- **Modelo de Cumplimiento Normativo o “Compliance”** dentro de la estrategia y estructura interna a fin de dar cumplimientos a los preceptos legales o bien poder protegerse VISESA ante situaciones de riesgo que pondrían en serios problemas la estabilidad y continuidad de la actividad de la organización.

- **Sistema de Gestión Documental Física y Digital** para asegurar una información organizada y eficiente, que favorezca la productividad de VISESA.

VISESA realiza controles periódicos para evidenciar el cumplimiento de los requerimientos de dichos sistemas de gestión:

- Autoevaluaciones según el Modelo de Gestión Avanzada del Gobierno Vasco.
- Auditorías internas y externas de los Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Laboral.
- Reportings a la Oficina de Control Económico en relación con el cumplimiento de la "Guía de Gobierno Responsable" y el "Manual para la Implantación y Desarrollo de la Función de Control Interno".
- Auditorías internas sobre prevención del blanqueo de capitales que verifiquen el cumplimiento de lo contemplado en la Ley 10/2010 y de los procedimientos e instrucciones vigentes en dicha materia.
- Auditorías internas (anuales) y externas (bienales) sobre protección de datos de carácter personal (LOPD), que verifiquen el cumplimiento de lo contemplado en el Título VIII del RLOPD y de los procedimientos e instrucciones vigentes en materia de seguridad de datos.
- Auditorías internas (anuales) sobre el sistema de gestión documental que verifiquen la eficacia y eficiencia de la sistemática implantada.
- Auditorías financieras anuales que comprenden el balance de situación al 31 de diciembre del año en curso, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria correspondiente al ejercicio anual terminado en dicha fecha.
- Auditorías del Tribunal Vasco de Cuentas.

#### 4. COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

##### 4.1. RELACIÓN CON LA PROPIEDAD

##### 4.1.1. Principales datos de actividad

*Tabla 3. Datos globales de actividad.*

Datos globales de actividad - nº viv.	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
<b>Viviendas protegidas iniciadas totales *</b>	<b>719</b>	<b>499</b>	<b>437</b>	<b>312</b>	<b>760</b>	<b>143,6</b>
Viviendas de protección oficial (VPO)	355	499	216	268	439	63,8
Viviendas sociales (VS)	121	0	185	14	217	1.450,0
Viviendas tasadas autonómicas (VPT)	243	0	36	30	104	246,7
<b>Viviendas protegidas terminadas totales *</b>	<b>258</b>	<b>967</b>	<b>390</b>	<b>330</b>	<b>32</b>	<b>-90,3</b>
Viviendas de protección oficial (VPO)	165	728	266	330	0	-100,0
Viviendas sociales (VS)	80	239	124	0	32	100,0
Viviendas tasadas autonómicas (VPT)	13	0	0	0	0	0
<b>Viviendas con contrato de compra-venta firmado totales **</b>	<b>576</b>	<b>692</b>	<b>406</b>	<b>254</b>	<b>467</b>	<b>83,9</b>
Viviendas de protección oficial (VPO)	202	453	322	205	237	15,6
Viviendas de protección oficial en alquiler (VPOa)	165	0	0	37	170	359,5
Viviendas sociales (VS)	209	239	84	12	28	133,3
Viviendas tasadas autonómicas (VPT)	0	0	0	0	32	100,0
<b>Viviendas con contrato de arrendamiento con opción a compra firmados y vigentes en el año (AROC) **</b>	<b>72</b>	<b>195</b>	<b>295</b>	<b>345</b>	<b>340</b>	<b>-1,4</b>
<b>Viviendas escrituradas totales **</b>	<b>441</b>	<b>387</b>	<b>422</b>	<b>452</b>	<b>270</b>	<b>-40,3</b>
Viviendas de protección oficial (VPO)	66	271	249	396	254	-35,9
Viviendas de protección oficial en alquiler (VPOa)	165	0	0	21	16	-23,8
Viviendas sociales (VS)	210	116	173	35	0	-100,0

\*Fuente: Observatorio Vasco de la Vivienda. \*\*Fuente: VISESA

Con los datos en viviendas iniciadas y terminadas en estos años, VISESA continúa siendo el agente fundamental de la promoción de la vivienda de protección pública en la CAE, cumpliendo así año tras año con su misión.

Gráfico 1. Viviendas con contrato compra-venta entre 2013 y 2017 por TT.HH. de la CAE.

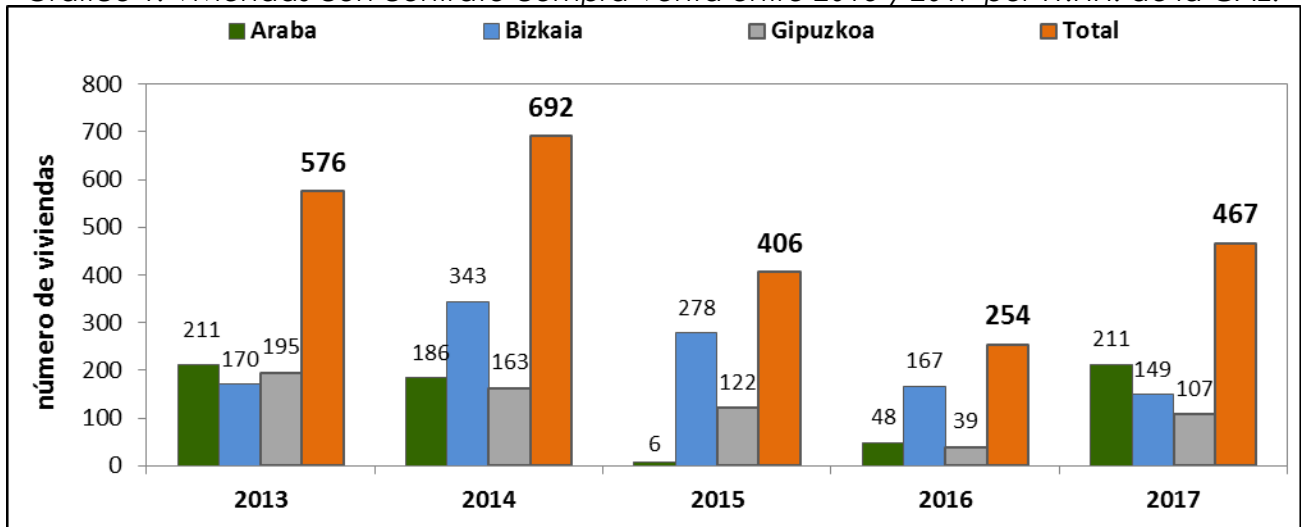
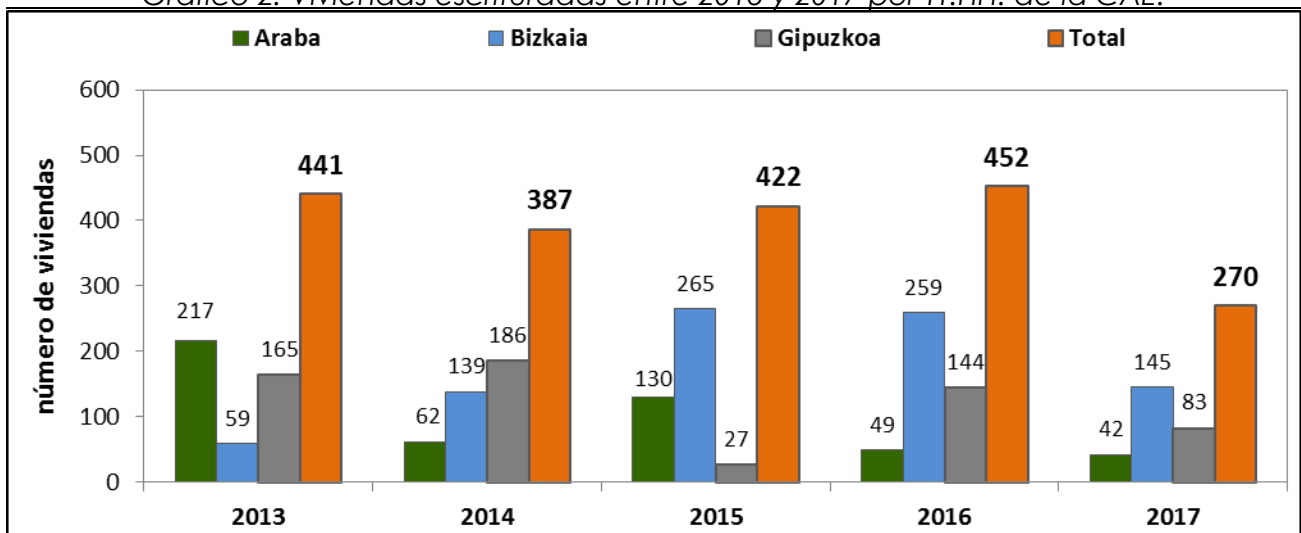


Gráfico 2. Viviendas escrituradas entre 2013 y 2017 por TT.HH. de la CAE.





#### 4.1.2. Otros indicadores de actividad

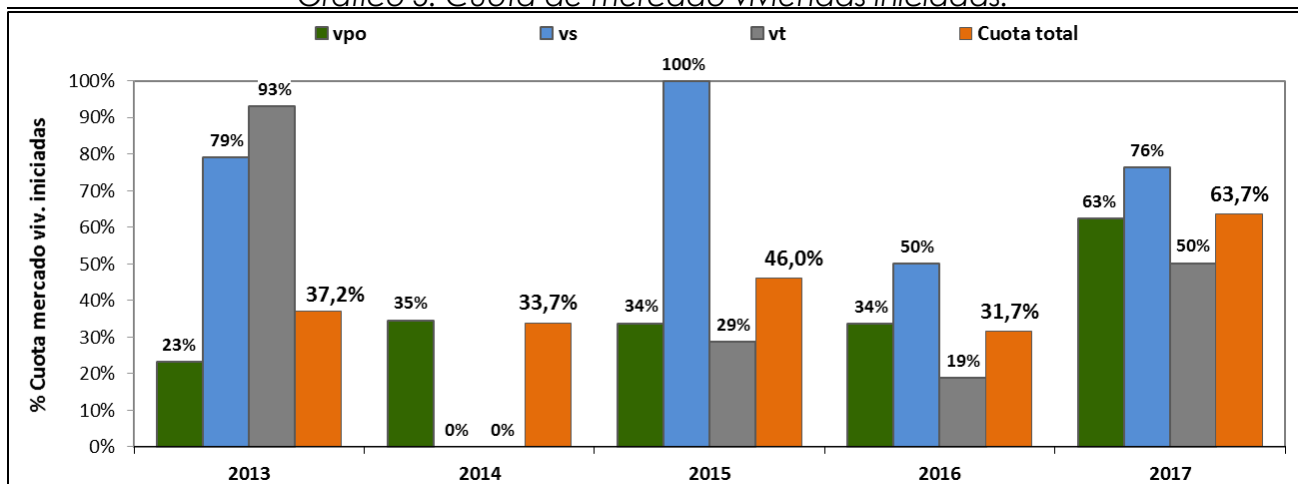
El número total de viviendas iniciadas de protección pública en la CAE (VPO+VVSS+VPT) han sido 1.193 en 2017, aportando VISESA más de un 63% de la totalidad de viviendas iniciadas en nuestra Comunidad.

Tabla 4. Cuota de mercado viviendas iniciadas.

Cuota de mercado iniciadas - %	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
<b>Cuota total de viviendas de protección pública iniciadas por VISESA (VPO+VS+VPT)</b>	<b>37,2%</b>	<b>33,7%</b>	<b>46,0%</b>	<b>31,7%</b>	<b>63,7%</b>	<b>100,9</b>
Cuota de viviendas de protección oficial (VPO) iniciadas por VISESA	23,4%	34,6%	33,8%	33,6%	62,5%	86,0
Cuota de viviendas sociales (VS) iniciadas por VISESA	79,1%	0%	100%	50%	76,4%	52,8
Cuota de viviendas tasadas (VPT) iniciadas por VISESA	93,1%	0%	28,8%	18,9%	50,2%	166,3

Fuente: Observatorio Vasco de la Vivienda

Gráfico 3. Cuota de mercado viviendas iniciadas.

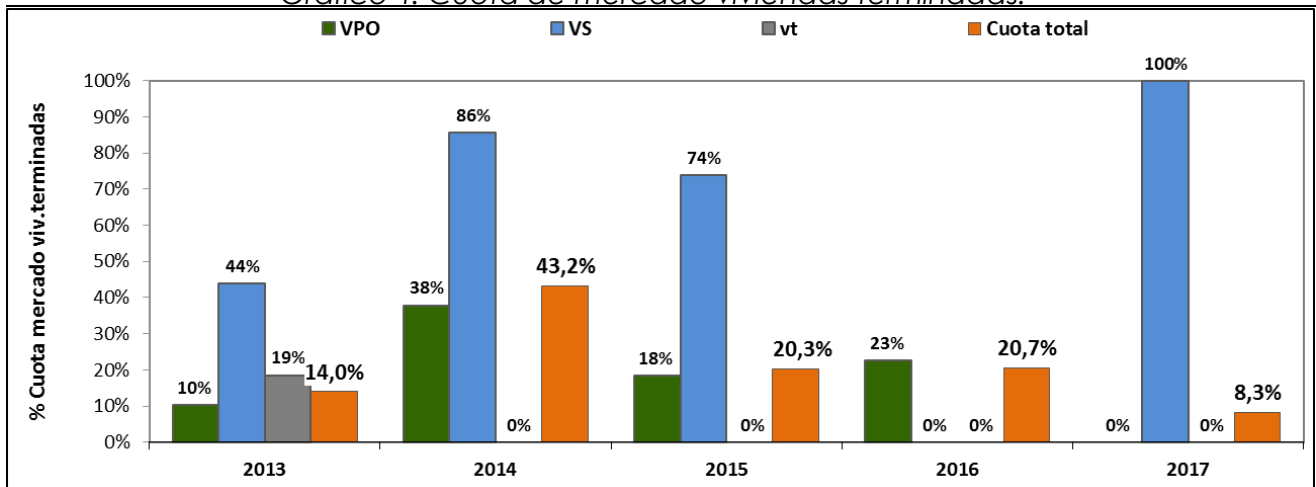


El número total de viviendas terminadas de protección pública en la CAE han sido 385 en 2017, aportando VISESA más de un 8% de la totalidad de viviendas terminadas en nuestra Comunidad.

Tabla 5. Cuota de mercado viviendas terminadas.

Cuota de mercado terminadas - %	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
<b>Cuota total de viviendas de protección pública terminadas por VISESA (VPO+VS+VPT)</b>	<b>14,0%</b>	<b>43,2%</b>	<b>20,3%</b>	<b>20,7%</b>	<b>8,3%</b>	<b>-59,8</b>
Cuota de viviendas protección oficial (VPO) terminadas por VISESA	10,4%	37,9%	18,3%	22,5%	0,0%	-100,0
Cuota de viviendas sociales (VS) terminadas por VISESA	44,0%	85,7%	73,8%	0%	100%	100,0
Cuota de viviendas tasadas (VPT) terminadas por VISESA	18,6%	0%	0%	0%	0%	0,0

Fuente: Observatorio Vasco de la Vivienda

**Gráfico 4. Cuota de mercado viviendas terminadas.**


Los resultados en cuanto al número de viviendas entregadas con retraso y el retraso medio de dicha entrega ha mejorado a lo largo de los últimos años, fruto del esfuerzo por finalizar los proyectos en plazo y mejorar la satisfacción de nuestros y nuestras clientes.

**Tabla 6. Viviendas entregadas con retraso.**

Viviendas entregadas con retraso - %	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Resultado	*100%	0%	0%	39%	30%	-23,1

Fuente: VISESA

\* El dato de 2013 ha sido debido al retraso de 13 días de la única promoción entregada en ese año, por ello, dicho resultado es un dato negativo pero no es representativo del cumplimiento de plazos con el que entregan las viviendas.

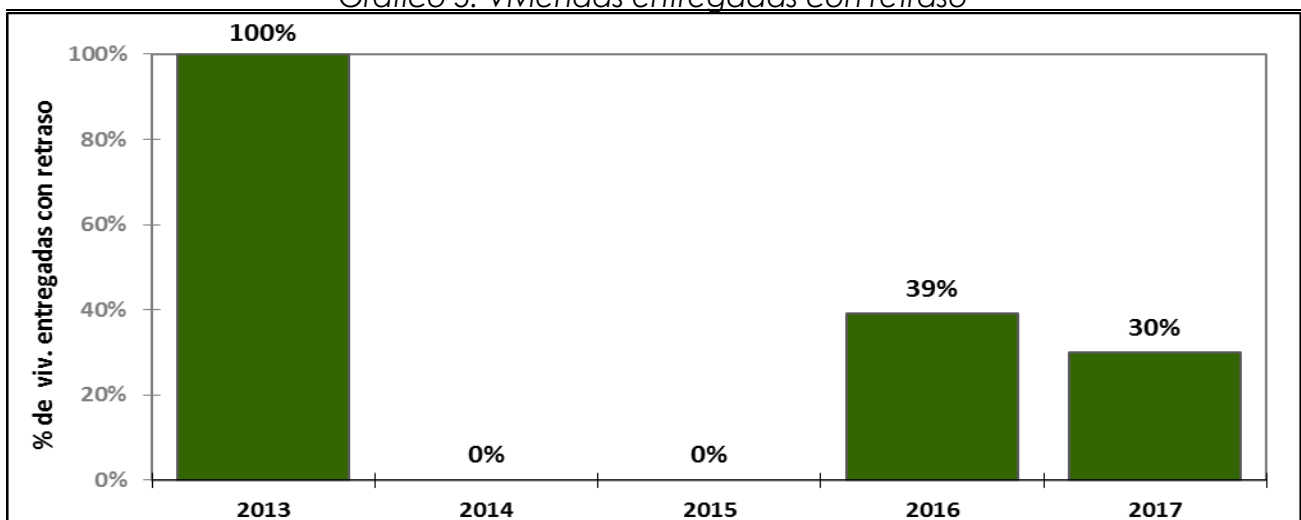
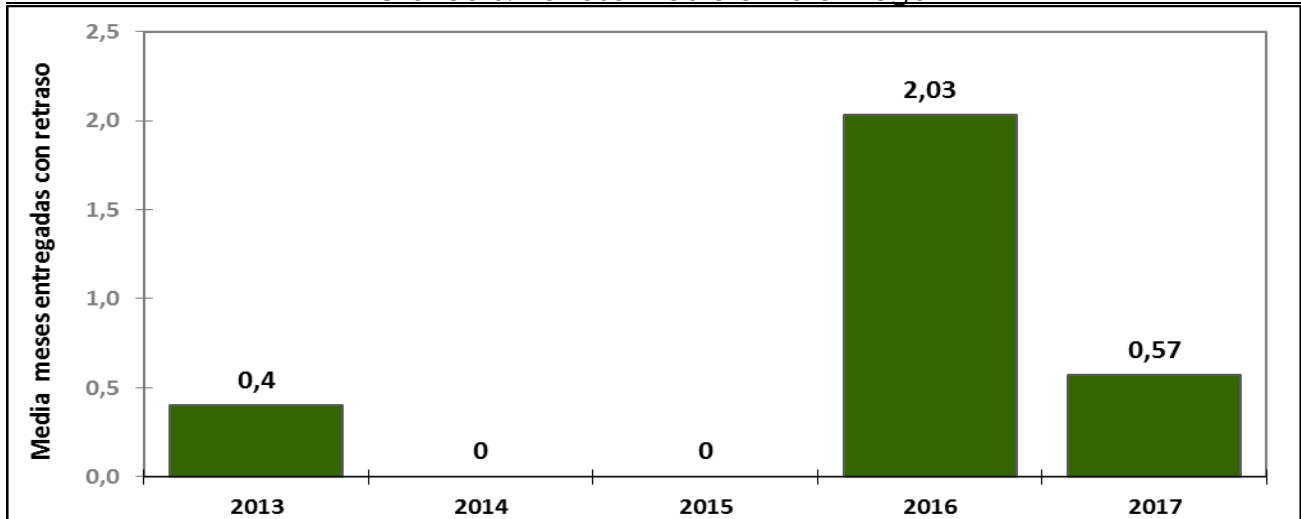
**Gráfico 5. Viviendas entregadas con retraso**


Tabla 7. Retraso medio en la entrega.

Retraso en la entrega de viviendas - meses	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Media de meses de retraso	0,4	0	0	2,03	0,57	-71,9

Fuente: VIVESA

Gráfico 6. Retraso medio en la entrega



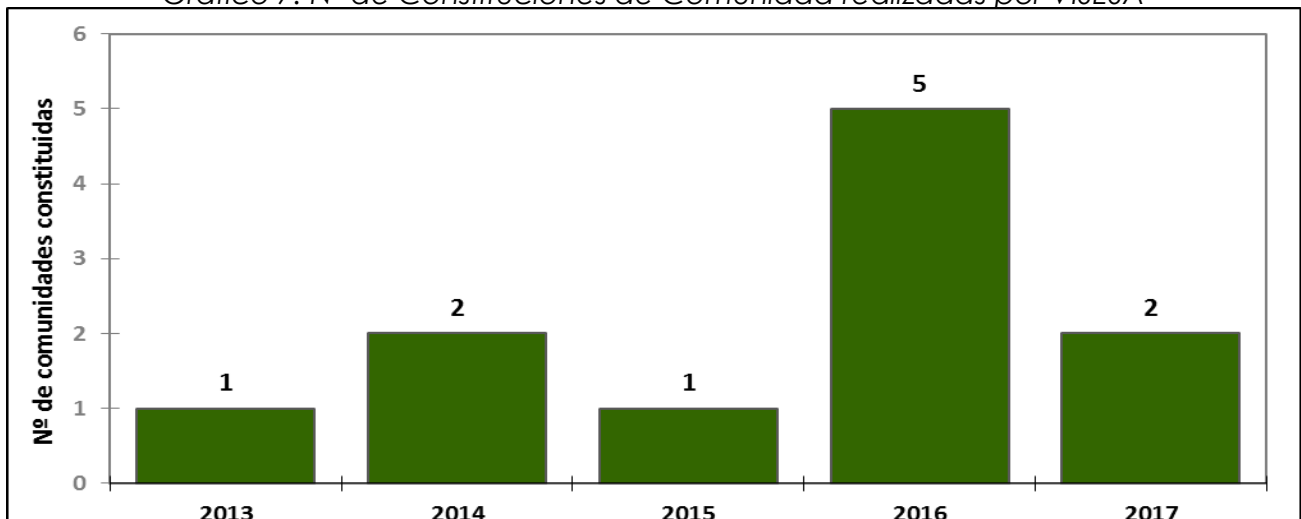
Cabe destacar uno de los aspectos que valoran nuestros u nuestras clientes es la ayuda que les ofrecemos en la gestión integral de la constitución de su comunidad de propietarios y propietarias, ya que algunos no conocen el proceso y posterior alcance de una comunidad de propietarios y propietarias.

Tabla 8. Constituciones de Comunidad.

Constituciones de Comunidad – nº	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Resultado	1	2	1	5	2	-60,0

Fuente: VIVESA

Gráfico 7. Nº de Constituciones de Comunidad realizadas por VIVESA



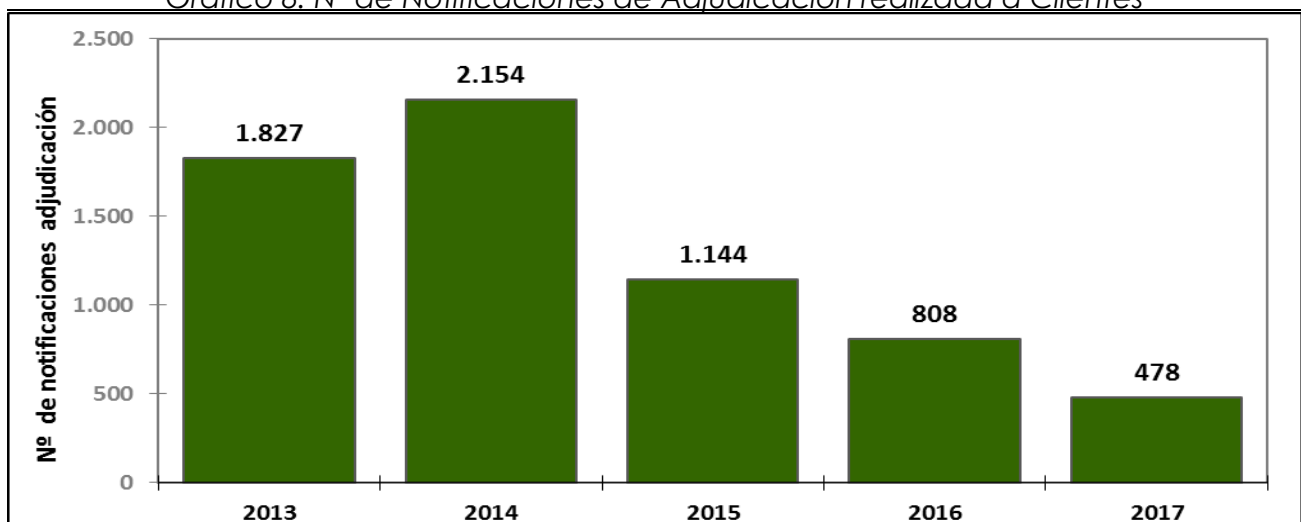
La notificación a los adjudicatarios de viviendas es una variable importante para la entrega de las viviendas a los adjudicatarios, ya que cuanto antes se realicen, antes tendremos personas propietarias para ocupar las viviendas. En los años 2013 a 2015 la notificación ha supuesto una tarea crucial por el alto porcentaje de renuncia a la adjudicación de una vivienda de protección pública, esto hacía que en dichos años haya sido necesario realizar una media de al menos 3 notificaciones de adjudicación para materializar una adjudicación real. En 2016 y 2017 se han ido reduciendo el nº de notificaciones porque la oferta de vivienda en compra se ha reducido respecto a años anteriores, y además, porque ahora se realizan menos notificaciones para adjudicar una vivienda.

Tabla 9. Notificaciones de adjudicación.

Notificaciones de adjudicación a clientes – nº	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Resultado	1.827	2.154	1.144	808	478	-40,8

Fuente: VISESA

Gráfico 8. Nº de Notificaciones de Adjudicación realizada a Clientes



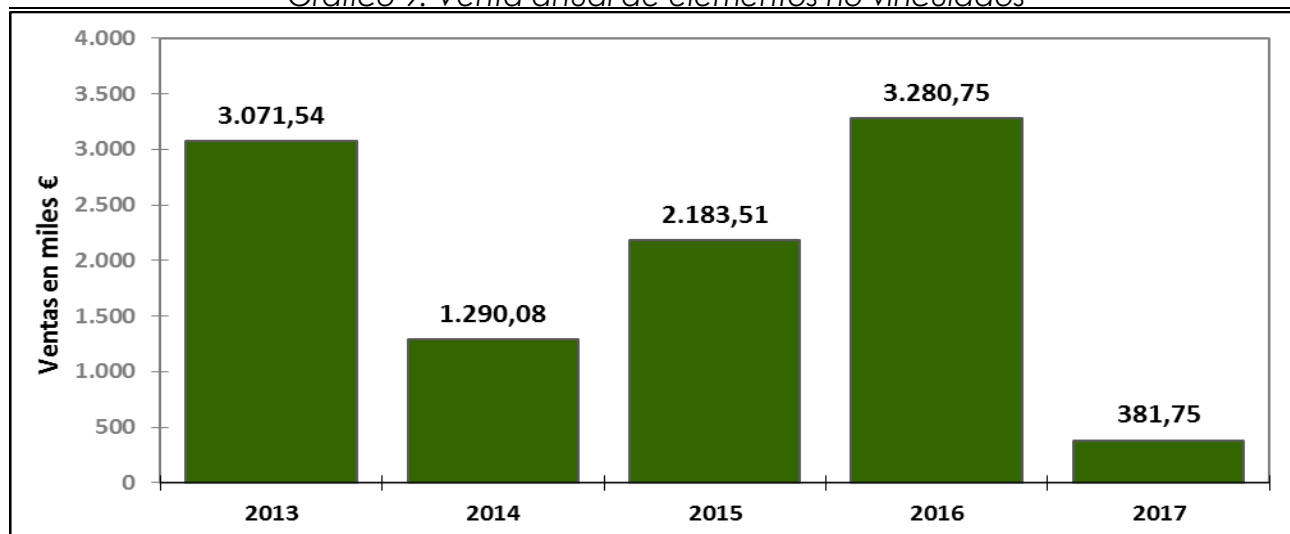
La venta de elementos no vinculados a una vivienda de protección pública, normalmente locales comerciales y garajes libres, es importante para equilibrar los gastos financieros de las promociones, de forma que se pueda asegurar la sostenibilidad económica. Este proceso de venta es independiente al de los trámites generales realizados durante la comercialización de viviendas de protección pública y sus garajes y trasteros vinculados.

Tabla 10. Venta de elementos no vinculados (elementos libres).

Ventas de elementos no vinculados* - miles €	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Resultado	3.071,54	1.290,08	2.183,51	3.280,75	381,75	-88,4

\*Elementos no vinculados: Todos aquellos elementos de una promoción que no están vinculados a vivienda (Locales comerciales, garajes y trasteros libres). Fuente: VISESA

Debido a que en 2015 y 2016 se inició el sistema de arrendamiento con opción a compra en los elementos libres, con lo cual existió un alza del precio de venta en los elementos libres. Por ello, en el último año las ventas se han ralentizado por encontrarse actualmente dichos elementos libres en alquiler.

*Gráfico 9. Venta anual de elementos no vinculados*


Otra actividad que se desarrolla es la **prestación de servicios energéticos** a Comunidades de Propietarios y Propietarias de edificios promovidos por VISESA. Estos edificios cuentan con calificación energética A y sistema de microgeneración de alta eficiencia (generación simultánea de calor y electricidad), con el objetivo de optimizar su rendimiento. Para ello, VISESA, hasta el año 2022, mantiene la titularidad de equipos de cogeneración, gestionando la operación y mantenimiento de la sala completa de calderas, así como el correcto suministro de calefacción y agua caliente a los vecinos.

*Tabla 11. Viviendas a las que se presta servicios energéticos.*

Viviendas gestionadas energéticamente – nº	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Resultado	445	445	445	445	445	0,0

Fuente: VISESA

#### 4.1.3. Resultados económicos

A continuación recogemos los principales indicadores de desempeño económico de la organización, obtenidos de las cuentas anuales auditadas por PKF Attest (hasta 2015) y Mazars (a partir de 2016).

Tabla 12. Cuenta de resultados.

Cuenta de resultados de gestión - €	2013	2014	2015	2016	2017	%Var.
<b>Ingresos</b>						
▪ Ventas / Importe neto cifra negocio	47.679.569	46.746.776	52.071.319	80.942.439	60.796.972	-24,9
▪ Ingresos accesorios	1.332.190	1.354.646	1.279.625	3.145.826	4.686.092	49,0
▪ Subvenciones de explotación	733.384	405.031	46.920	180.502	242.590	34,4
▪ Otros	11.578.599	13.064.999	16.261.464	41.538.261	17.642.367	-57,5
<b>(+) Total Ingresos (1)</b>	<b>61.323.742</b>	<b>61.571.452</b>	<b>69.659.328</b>	<b>125.807.028</b>	<b>83.368.021</b>	-33,7
<b>Gastos</b>						
Aprovisionamientos	-38.471.882	-39.738.668	-33.218.551	-41.799.157	-71.011.638	69,9
Gastos de personal	-3.172.513	-3.197.634	-3.704.047	-4.471.775	-4.620.117	3,3
▪ Sueldos y salarios	-2.449.109	-2.481.687	-2.866.163	-3.509.420	-3.612.693	2,9
▪ Aportaciones a sistemas complementarios de pensiones	0	0	0	0	0	0,0
▪ Otros gastos sociales	-723.404	-715.947	-837.884	-962.355	-1.007.424	4,7
Servicios exteriores	-1.655.497	-1.444.964	-1.648.407	-1.660.904	-1.718.907	3,5
Tributos	-20.932	-20.809	-58.370	-17.959	-67.878	278,0
Pérdidas, deterioros y variación de provisiones	3.378.493	-4.648.971	203.325	-3.829.443	-815	-100,0
Amortización inmovilizado	-664.905	-1.047.297	-1.437.111	-2.765.245	-2.876.486	4,0
Variación existencias	-17.409.333	-7.843.273	-23.740.699	-69.315.917	-316.038	-99,5
<b>(-) Total Gastos (2)</b>	<b>-58.016.569</b>	<b>-57.941.616</b>	<b>-63.603.860</b>	<b>-123.860.400</b>	<b>-80.611.879</b>	-34,9
<b>Resultado de explotación (1+2)</b>	<b>3.307.173</b>	<b>3.629.836</b>	<b>6.055.468</b>	<b>1.946.628</b>	<b>2.756.142</b>	41,6
<b>Resultado financiero</b>	<b>-2.923.028</b>	<b>-3.456.753</b>	<b>-3.128.139</b>	<b>-853.229</b>	<b>-1.382.418</b>	62,0
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>384.145</b>	<b>173.083</b>	<b>2.927.329</b>	<b>1.093.399</b>	<b>1.373.724</b>	25,6
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>221.672</b>	<b>118.295</b>	<b>2.658.268</b>	<b>2.449.598</b>	<b>1.026.352</b>	-58,1

Fuente: Informes de auditoría de cuentas anuales

VIRESA se financia principalmente gracias a las ventas de las viviendas y otros elementos accesorios así como a través de subvenciones de explotación recibidas, de forma que se cubra el coste neto de los diferentes proyectos de edificación llevados a cabo así como de la estructura necesaria para su gestión.

Las subvenciones registradas como "subvenciones de explotación" son aportadas básicamente por organismos oficiales europeos para el desarrollo de proyectos de cooperación y colaboración tal y como se describen en el apartado 4.6.1. de la presente memoria.

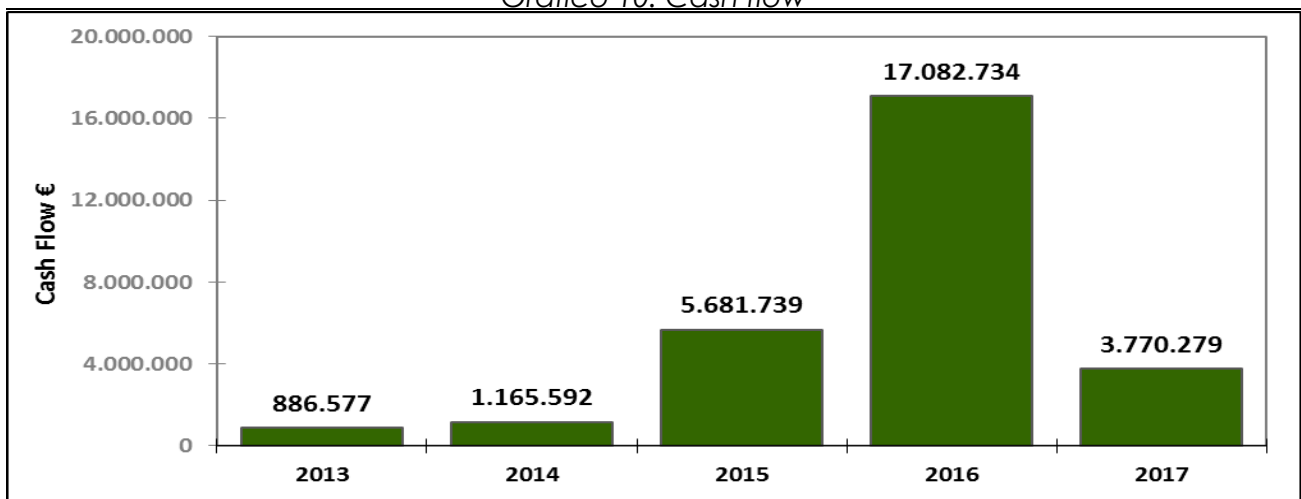
Existen otra tipología de subvenciones, que están incluidas en el apartado de ingresos y que están relacionadas con la subvención que reciben del Gobierno Vasco todos aquellos promotores (públicos y privados) que desarrollan viviendas destinadas al arrendamiento social.

Otros indicadores económicos de seguimiento específicos por su relevancia en VISESA son:

*Tabla 13. Cash flow.*

Cash flow – €	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Resultado	886.577	1.165.592	5.681.739	17.082.734	3.770.279	-77,9

Fuente: VISESA

*Gráfico 10. Cash flow*

*Tabla 14. Rentabilidad de los Fondos Propios.*

Rentabilidad de los Fondos Propios - %	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Resultado	0,33%	0,18%	3,93%	2,00%	1,39%	-30,5

Fuente: VISESA

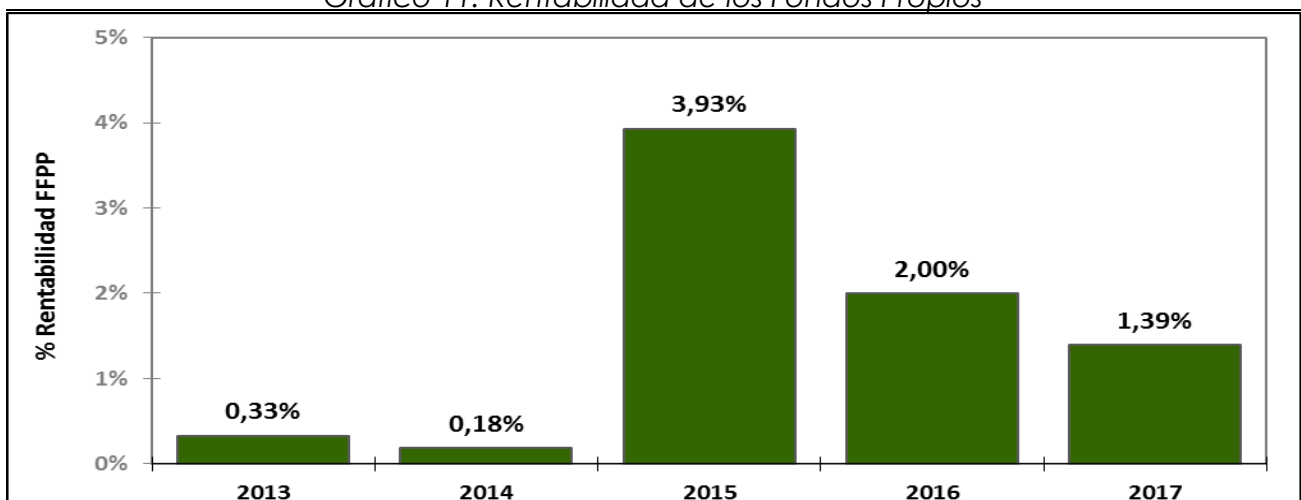
*Gráfico 11. Rentabilidad de los Fondos Propios*


Tabla 15. Fondo de Maniobra.

Fondo de Maniobra. Solvencia - %	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Resultado	117,1%	121,3%	117,7%	118,4%	126,0%	6,4

Fuente: VISESA

Gráfico 12. Fondo de Maniobra

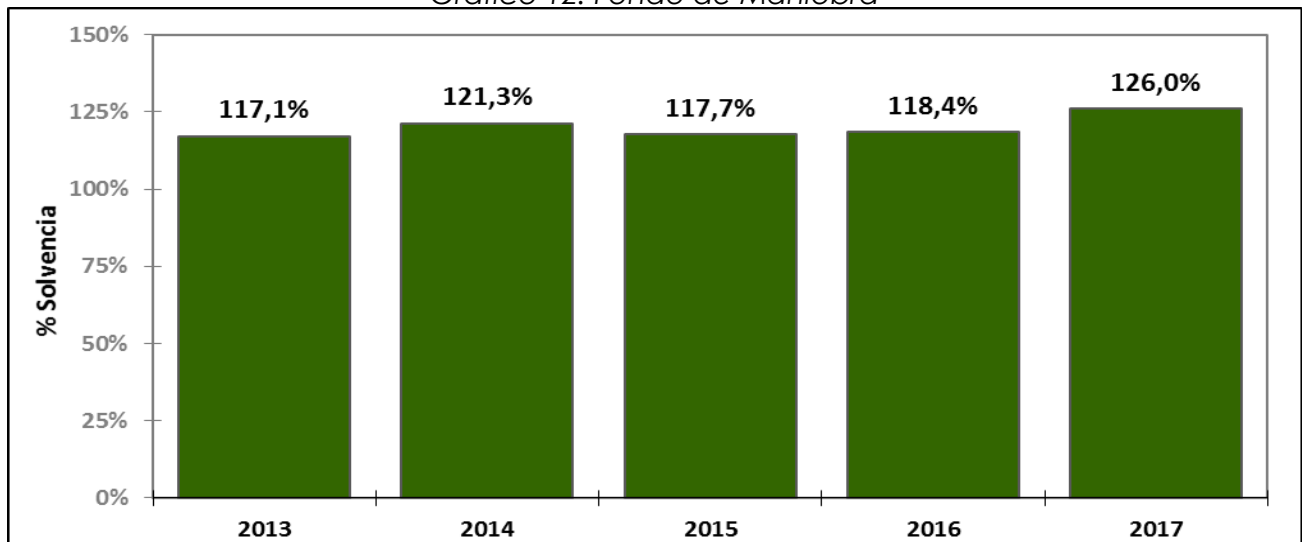
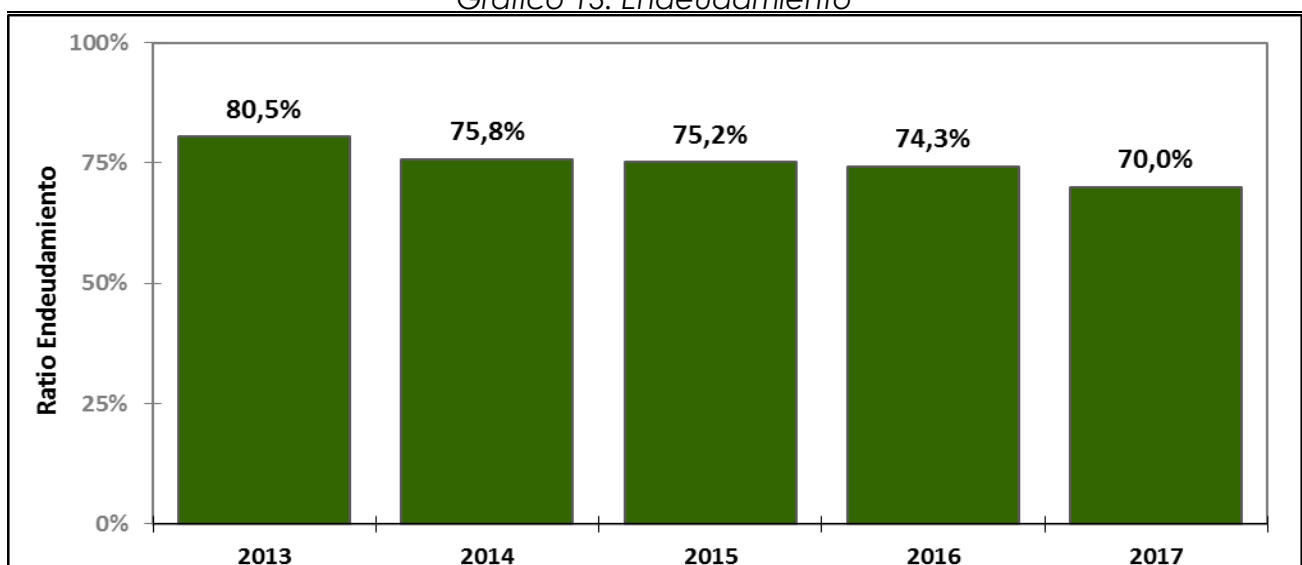


Tabla 16. Endeudamiento.

Endeudamiento - %	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Resultado	80,5%	75,8%	75,2%	74,3%	70,0%	-5,8

Fuente: VISESA

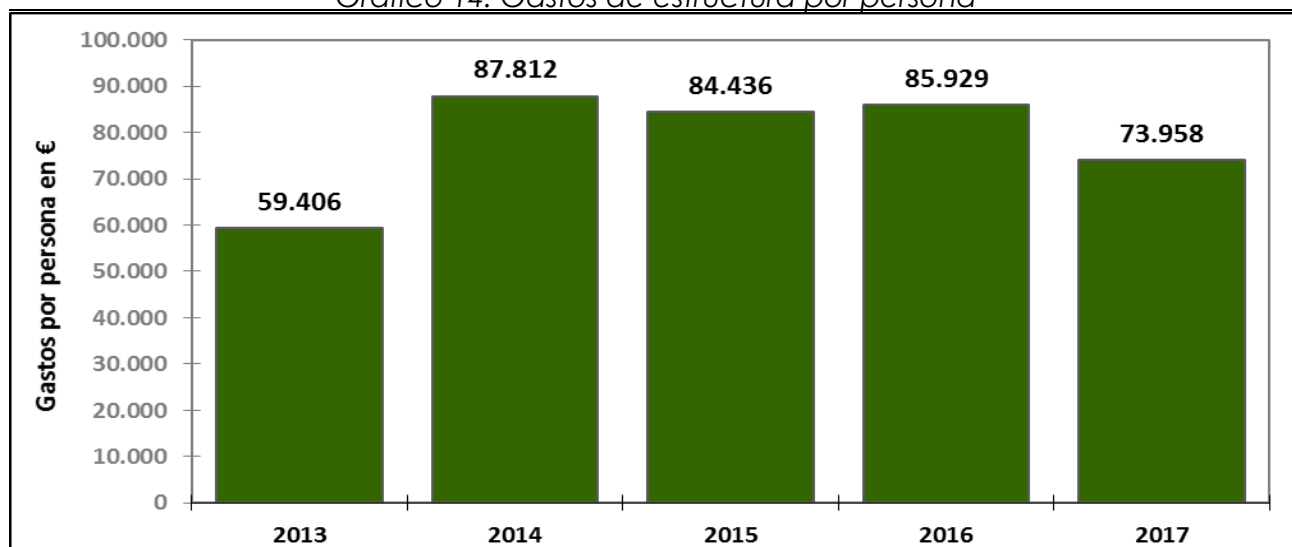
Gráfico 13. Endeudamiento





*Tabla 17. Gastos de estructura por persona.*

Gastos de estructura por persona - €	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Resultado	59.406	87.812	84.436	85.929	73.958	-13,9

*Fuente: VISESA*
*Gráfico 14. Gastos de estructura por persona*


#### 4.1.4. Impacto económico indirecto

VIRESA, como promotora de vivienda protegida, trabaja cada día para ser referencia no sólo en la creación y edificación de vivienda, sino además hacerlo desde un punto de vista innovador y sostenible que cuide el medioambiente y en particular a las personas desde cualquier ángulo y perspectiva.

Además, VIRESA es un agente relevante en la actividad económica del sector público en la CAE, contribuyendo a la movilización económica de agentes públicos y privados, tal y como se detalla en el siguiente cuadro de pagos realizados entre los años 2013 y 2017 por concepto de gasto.

Tabla 18. Generadores de actividad.

<b>GENERADORES DE ACTIVIDAD EN LA CAE – miles €</b>	<b>IMPORTE 2013</b>	<b>IMPORTE 2014</b>	<b>IMPORTE 2015</b>	<b>IMPORTE 2016</b>	<b>IMPORTE 2017</b>	<b>% Var.</b>
Certificaciones de obra	32.051	34.517	26.222	21.370	26.831	25,6
Intereses y gastos financieros	4.015	3.691	3.769	3.848	2.343	-39,1
Suelos (compras + urbanización)	3.530	2.872	5.175	29.448	7.750	-73,7
Honorarios técnicos	1.410	889	1.197	1.365	1.126	-17,5
Impuestos municipales	409	690	429	745	281	-62,3
Asistencias técnicas (ensayos, control técnico y postventa)	713	720	934	867	929	7,1
Seguros	592	400	871	420	181	-56,9
Reparaciones gremios	1.415	1.319	673	577	1.887	226,9
Cocinas	1.201	1.144	1.229	757	1.068	41,1
Notarios y registro	101	270	134	333	235	-29,4
Vigilancia promociones	128	189	282	177	30	-82,9
Alquileres	334	317	370	353	344	-2,5
Consultorías y auditorías y otros	154	141	154	152	212	39,5
<b>TOTAL</b>	<b>46.053</b>	<b>47.160</b>	<b>41.440</b>	<b>60.410</b>	<b>43.217</b>	<b>-28,5</b>

Fuente: VIRESA

## 4.2. RELACIÓN CON LA CLIENTELA

### 4.2.1. La principal clientela de VISESA

VISESA considera clientela a:

1. cualquier persona susceptible de beneficiarse de una vivienda protegida tanto en compra como en alquiler con opción a compra (la tipología de cliente potencial de VISESA viene dada por la legislación vigente acerca de los requisitos y condiciones que debe cumplir ésta),
2. Gobierno Vasco; ALOKABIDE (como destinataria de las viviendas sociales de alquiler); Ayuntamientos; Diputaciones; y Empresas,
3. Organismos compradores de Suelo,
4. Personas compradoras e inquilinas en alquiler con opción a compra de elementos libres (locales, garajes y trasteros) y personas compradoras de nuda propiedad,
5. Personas propietarias y Comunidades de propietarios y propietarias (prestación de servicios energéticos, garantías y mantenimiento).

### Perfil de las personas demandantes de vivienda protegida

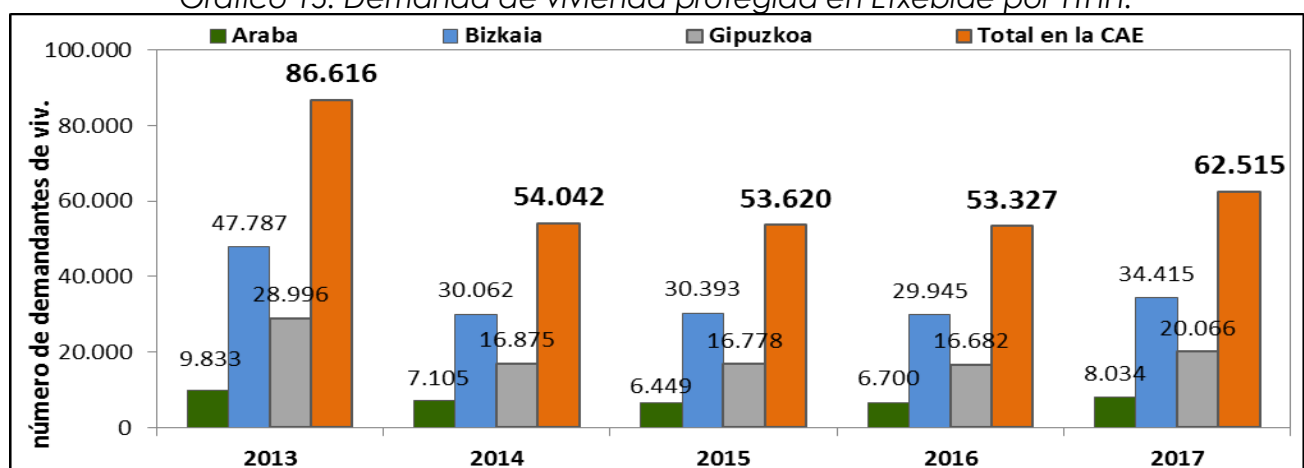
Según los últimos datos del "Informe sobre demanda inscrita en Etxebide y efectividad de acceso a la vivienda de protección pública 2008-2017", realizada por el Órgano Estadístico del Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco, en la CAE existen un total de 62.515 personas que demandan vivienda protegida en alguno de los Territorios Históricos.

Tabla 19. Evolución de la demanda de vivienda protegida por TTHH.

Evolución de solicitantes de vivienda en la CAE – nº	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Araba	9.833	7.105	6.449	6.700	8.034	19,9
Bizkaia	47.787	30.062	30.393	29.945	34.415	14,9
Gipuzkoa	28.996	16.875	16.778	16.682	20.066	20,3
<b>Total en la CAE</b>	<b>86.616</b>	<b>54.042</b>	<b>53.620</b>	<b>53.327</b>	<b>62.515</b>	<b>17,2</b>

Fuente: Dpto. Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda. Informe sobre demanda inscrita en Etxebide y efectividad de acceso a la vivienda de protección pública 2008-2017

Gráfico 15. Demanda de vivienda protegida en Etxebide por TTHH.



**Condiciones actuales para acceder a una Vivienda de Protección Oficial, de acuerdo con la normativa en vigor** (Fuente: web del Servicio Vasco de Vivienda. Etxebide):

A) Requisitos generales

Para que la solicitud sea dada de alta en el Registro de Solicitantes de Vivienda hay que cumplir los siguientes requisitos:

- Ser mayor de edad o menor emancipado o emancipada.
- alguna de las futuras personas titulares de la vivienda debe estar empadronada en un municipio del País Vasco.
- Las personas de nacionalidad extranjera con autorización de residencia temporal solo podrán inscribirse en régimen de arrendamiento. Si la autorización es de larga duración podrán optar entre régimen de compra o régimen de arrendamiento.
- Las personas que vayan a ser titulares de la vivienda deben acreditar que en el último año fiscal vencido la totalidad de sus ingresos ponderados se sitúa entre los 3.000€/9.000€ y los 50.000€, siendo el mínimo exigido distinto según el régimen de acceso a la vivienda que se demanda.
- Todas las personas de la unidad convivencial deben carecer de vivienda en propiedad, nuda propiedad (si se desea acceder en compra), derecho de superficie o usufructo a la fecha en que formalicen la solicitud de inscripción.

Así mismo quedan exceptuadas del requisito de carecer de vivienda las personas que se encuentren en los siguientes casos:

1. No reunir las condiciones mínimas de habitabilidad establecidas en el Decreto 317/2002, de 30 de nov., sobre actuaciones protegidas de rehabilitación del patrimonio urbanizado y edificado, o normativa que lo sustituya, y haber sido adquirida con una antelación mínima de cinco años respecto a las fechas de referencia establecidas en el artículo 17.3 del Decreto 39/2008, de 4 de marzo, sobre régimen jurídico de viviendas de protección pública y medidas financieras en materia de vivienda y suelo.

Sólo se tendrán en consideración las deficiencias que, según informe emitido por un técnico competente, no admitan soluciones constructivas. En todo caso, los servicios técnicos de las Delegaciones Territoriales de Vivienda podrán emitir informes contradictorios, que tendrán carácter vinculante.

2. Haber sido asignada judicialmente como domicilio familiar del otro cónyuge tras un proceso de separación o de divorcio o de extinción de parejas de hecho.
3. Haber sido adjudicada judicial o notarialmente a una persona con la que no guarda parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado tras haber sido objeto de una ejecución hipotecaria a consecuencia de una incapacidad de pago sobrevenida.
4. No reunir las condiciones de accesibilidad previstas por la normativa vigente cuando sus titulares sean personas de 70 años o más.
5. Tener una superficie útil inferior a 15 metros cuadrados por persona.

6. Formar parte de un edificio que no cumpla las determinaciones relativas a accesos y aparatos elevadores contenidas en el Decreto 68/2000, de 11 de abril, por el que se aprueban las normas técnicas sobre condiciones de accesibilidad de los entornos urbanos, espacios públicos, edificaciones y sistemas de información y comunicación, siempre que alguno de sus miembros sea una persona discapacitada con movilidad reducida permanente.

La titularidad de la vivienda a la que se refieren los casos anteriores es compatible con la titularidad en propiedad, nula propiedad, derecho de superficie o usufructo de menos del 50% de otra u otras viviendas que constituyan el domicilio habitual y permanente de otras personas o unidades convivenciales siempre y cuando el valor total de las participaciones no exceda de los 75.000 euros.

#### B) Personas con discapacidad de movilidad reducida o discapacidad psíquica

Si acreditan su condición de persona con discapacidad de movilidad reducida o discapacidad psíquica, deberán cumplir los requisitos generales, excepto en los casos:

- Una persona con una discapacidad psíquica o de movilidad reducida, no deberá acreditar ingresos mínimos en alquiler, y en compra bastará con llegar a 3.000 euros.
- Una persona con discapacidad de movilidad reducida, se le eximirá del requisito de carencia de vivienda, si la vivienda en la que reside está ubicada en la Comunidad Autónoma del País Vasco, en un edificio que no cumple determinaciones relativas a accesos y aparatos elevadores.

#### C) Personas separadas o divorciadas

Si acreditan su condición de persona separada o divorciada, deberán cumplir los requisitos generales, pero también se considerará que cumplen el requisito de carecer de vivienda:

- Si es titular de una vivienda que ha sido designada judicialmente como domicilio familiar de la otra parte.

#### D) Personas de 70 años o más

Si es una persona de 70 años o más, deberán cumplir los requisitos generales, pero también se considerará que cumplen el requisito de carecer de vivienda:

- Si es titular de una vivienda ubicada en la Comunidad Autónoma del País Vasco que no reúne condiciones de accesibilidad según normativa aplicable.

#### E) Mujeres víctimas de violencia de género

Si acreditan su condición de mujer víctima de violencia de género, deberán cumplir los requisitos generales, excepto en los siguientes casos:

- No deberán acreditar ingresos mínimos en alquiler.
- Excepcionalmente y por Orden de la Consejería, se le podrían excepcionar del requisito de carencia de vivienda, sólo para poder ser adjudataria en alquiler.

#### 4.2.2. Satisfacción

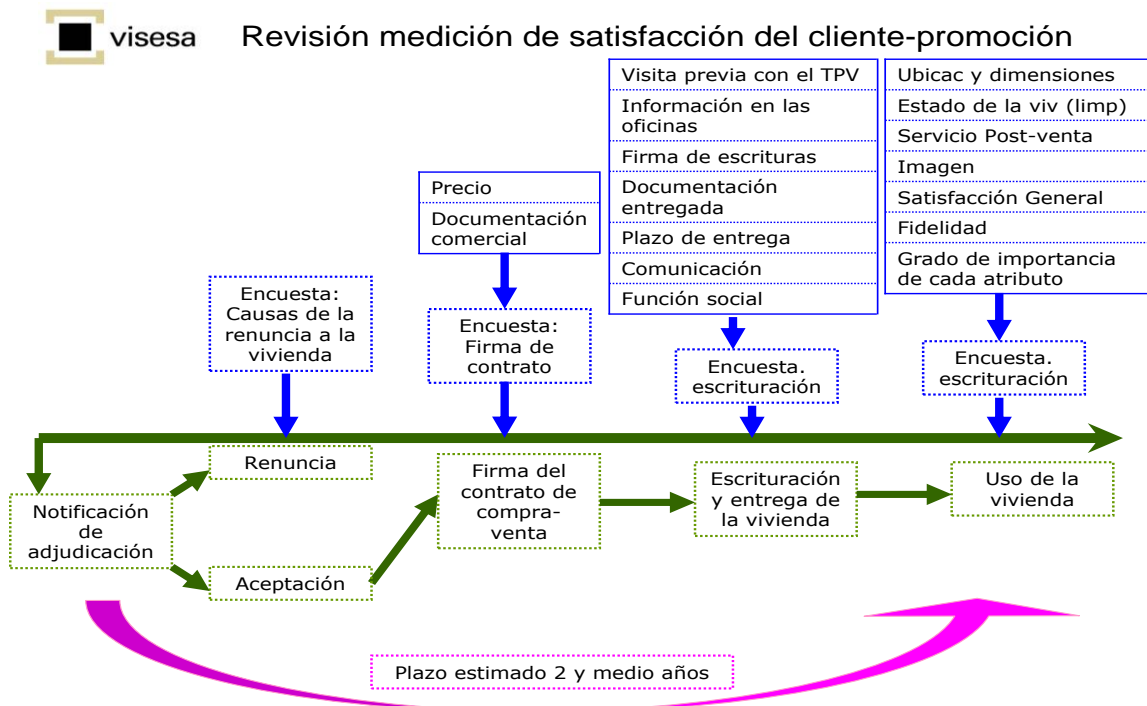
En VISESA se evalúa anualmente la satisfacción de la clientela para poder trabajar en torno a sus expectativas y necesidades, y para poder dirigir así todo nuestro esfuerzo a alcanzar los máximos niveles de satisfacción.

La metodología de recogida de información sobre la satisfacción la realizamos mediante encuesta telefónica en 4 fases distintas de la promoción (tal y como se observa en el gráfico contiguo):

1. renuncia/aceptación de la vivienda
2. contrato de compra-venta de la vivienda
3. escrituración de la vivienda
4. después del uso de la vivienda (9 meses después de la entrega de las viviendas de protección oficial)

Con la metodología definida, se ajusta la recogida de la información con el momento en el que se produce el servicio y/o entrega del producto al cliente (fase), con ello se reduce el tamaño de los cuestionarios y se obtiene una mejora en la fiabilidad de los datos obtenidos. Esta sistemática otorga un nivel de confianza de los resultados de un 95%.

Una vez finalizada la fase 4 conformaran parte del estudio de satisfacción anual todas nuestras promociones que la hayan finalizado dentro del año de estudio. En la siguiente gráfica se muestra la relación directa entre el contacto directo con el cliente y la realización puntual de cada parte de la encuesta:



A continuación se presentan los resultados de satisfacción organizados por atributos (tablas 20) y la satisfacción general obtenida (tabla 21).

Tabla 20.a. Satisfacción con la calidad de las viviendas.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CLIENTES PROMOCIÓN*							
CALIDAD DE LAS VIVIENDAS	ATRIBUTO	2013	2014 AROC	2015	2016	2017	% Var.
	Calidad de los materiales	46,8	66,3	51,9	53,3	57,1	7,0
	Sistema de calefacción	56,4	73,5	63,3	60,4	71,0	17,5
	Cocina (mobiliario y electrodomésticos)	54,5	65,5	59,8	53,5	60,8	13,7
	Acabado de portal y escaleras	58,3	63,5	63,1	55,2	53,5	-3,1
	Fachada y aspecto exterior	54,5	71,5	63,3	51,6	56,3	9,1
	Innovaciones técnicas (utilidad)	54,0	65,0	57,0	50,4	50,2	-0,5
	Limpieza de la vivienda en la entrega	51,8	51,5	60,9	50,5	57,6	14,0
	Confort térmico	58,8	72,5	69,4	63,9	67,5	5,6
	Puerta de entrada	60,2	73,0	56,7	60,8	65,3	7,3
	Tipo de suelo y colocación	52,4	60,8	52,5	55,4	55,3	-0,1
	Confort acústico	47,5	68,8	65,2	59,3	65,6	10,7
	<b>Media del Factor CALIDAD de las VIVIENDAS</b>	<b>54,3</b>	<b>66,5</b>	<b>60,1</b>	<b>55,9</b>	<b>60,0</b>	<b>7,5</b>

\*Escala: 0-100. Fuente: Estudio de satisfacción de clientes

En general, existe una evolución positiva en la práctica totalidad de los aspectos relacionados con la calidad de las viviendas, destacando especialmente el sistema de calefacción, la limpieza a la entrega y el mobiliario y electrodomésticos instalados en las cocinas.

Tabla 20.b. Satisfacción con la ubicación y dimensiones.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CLIENTES PROMOCIÓN*							
UBICACIÓN Y DIMENSIONES	ATRIBUTO	2013	2014 AROC	2015	2016	2017	% Var.
	Calidad de vida en el entorno	83,2	84,0	64,2	62,5	67,4	7,8
	Ubicación de la vivienda en el edificio	75,2	82,5	70,9	74,6	77,5	3,9
	Tamaño de la vivienda	74,0	86,0	66,3	71,5	77,4	8,3
	Nº de dormitorios en la vivienda	70,6	82,8	68,2	70,9	76,6	8,0
	Dimensiones del portal	73,2	72,8	66,8	75,8	74,3	-2,0
	Dimensiones de la plaza de garaje	71,8	75,5	61,1	65,2	69,0	5,8
	Dimensiones del trastero	75,0	77,5	63,6	74,7	77,0	3,1
	Ubicación del trastero en el edificio	76,2	-	63,9	73,3	74,8	2,0
	Diseño del portal y escaleras	66,3	79,0	63,5	62,8	54,8	-12,7
	Diseño y distribución de la vivienda	71,3	67,5	69,3	66,2	72,7	9,8
	<b>Media del Factor UBICACIÓN Y DIMENSIONES</b>	<b>73,7</b>	<b>77,5</b>	<b>65,8</b>	<b>69,8</b>	<b>72,2</b>	<b>3,4</b>

\*Escala: 0-100. Fuente: Estudio de satisfacción de clientes

Evolución positiva en la mayoría de los atributos medidos dentro de ubicación y dimensiones, destacando el tamaño de la vivienda y el número de dormitorios de la misma.

Tabla 20.c. Satisfacción con el precio.

PRECIO	ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CLIENTES PROMOCIÓN*						
	ATRIBUTO	2013	2014 AROC	2015	2016	2017	% Var.
	Precio final de la vivienda, garaje y trastero	61,9	74,0	57,6	54,1	57,4	6,1
	Condiciones de pago ofrecidas	62,6	59,2	58,6	57,4	57,6	0,3
	<b>Media del Factor PRECIO</b>	<b>62,2</b>	<b>64,0</b>	<b>58,0</b>	<b>55,7</b>	<b>57,2</b>	<b>2,7</b>

\*Escala: 0-100. Fuente: Estudio de satisfacción de clientes

En la satisfacción con el precio de los elementos y sus condiciones de pago se obtienen valores similares a los del año 2016, produciéndose una mejora en el precio final de la vivienda, garaje y trastero sobre dicho año.

Tabla 20.d. Satisfacción con el servicio hasta la entrega.

SERVICIO HASTA LA ENTREGA	ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CLIENTES PROMOCIÓN*						
	ATRIBUTO	2013	2014 AROC	2015	2016	2017	% Var.
	Rapidez en la atención	72,1	71,0	67,9	55,9	63,5	13,6
	Trato y amabilidad en las oficinas	81,0	73,0	73,8	69,2	74,5	7,6
	Información clara y suficiente antes del contrato y de las escrituras	75,2	81,9	68,0	60,1	74,7	24,3
	Documentación técnica entregada a la firma de las escrituras	69,6	81,3	68,8	69,5	75,9	9,3
	Cumplimiento de los plazos de entrega	75,1	78,3	62,9	44,8	71,3	59,3
	Visita con el TPV (Duración – Trato para concertar la cita – Organización de la visita – Explicaciones recibidas)	77,2	76,3	65,8	56,8	70,0	23,3
	Trato y amabilidad del técnico de VISESA	82,6	83,0	70,8	69,9	77,4	10,8
	<b>Media del Factor SERVICIO HASTA LA ENTREGA</b>	<b>75,8</b>	<b>77,8</b>	<b>67,7</b>	<b>58,6</b>	<b>69,3</b>	<b>18,3</b>

\*Escala: 0-100. Fuente: Estudio de satisfacción de clientes

En el ámbito de servicio hasta la entrega evolucionan positivamente todos los atributos. El cumplimiento de los plazos de entrega, la visita con el Técnico Posventa y la información trasladada antes del contrato y escritura son los aspectos que más han avanzado en valoración, dentro del ascenso generalizado.



Tabla 20.e. Satisfacción con el servicio post-venta.

SERVICIO POST-VENTA	ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CLIENTES PROMOCIÓN*						
	ATRIBUTO	2013	2014 AROC	2015	2016	2017	% Var.
	Trato y amabilidad recibido en el servicio (call-center)	74,0	73,5	70,6	65,7	70,1	6,6
	Valoración de los medios dispuestos	60,5	68,5	59,1	62,0	70,0	12,8
	Valoración del trato y amabilidad de TPV	70,4	78,5	67,3	65,3	70,9	8,6
	Eficacia en la resolución de las incidencias	49,0	49,8	52,9	39,2	50,3	28,4
	Rapidez en la resolución de las incidencias	43,7	41,5	46,8	33,3	43,2	29,8
	<b>Media del Factor SERVICIO POST-VENTA</b>	<b>59,5</b>	<b>62,3</b>	<b>59,2</b>	<b>53,1</b>	<b>61,0</b>	<b>14,8</b>

\*Escala: 0-100. Fuente: Estudio de satisfacción de clientes

La valoración del atributo ha mejorado, y además es destacable la evolución positiva de la eficacia y rapidez en la resolución de incidencias, atributos que históricamente han obtenido las valoraciones más bajas.

Tabla 21. Satisfacción general de clientes.

Resultados generales de la encuesta de satisfacción de clientes - E 0:10	2013	2014 AROC	2015	2016	2017	% Var.
Satisfacción General de clientes (pregunta directa)	59,8	71,8	63,0	57,2	60,9	6,5
Índice de satisfacción global de clientes (ponderado por atributos)	65,1	69,8	61,9	59,2	63,7	7,5

\*Escala: 0-100. Fuente: Estudio de satisfacción de clientes

El aumento generalizado de los factores incide en que el índice de satisfacción global de los clientes sea ligeramente positivo, tanto en pregunta directa como en el ponderado por los factores.

Tabla 22. Función Social.

FUNCIÓN SOCIAL	ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CLIENTES PROMOCIÓN*						
	AMBITOS	2013	2014 AROC	2015	2016	2017	% Var.
	Aportaciones a la sociedad	3,84	4,01	3,86	3,67	3,63	-1,1
	Respeto por el medio ambiente	3,75	3,96	3,54	3,57	3,61	1,1
	Transparente en sus actividades	3,37	3,92	3,46	2,94	3,30	12,2
	Ofrece servicios de calidad	3,38	3,87	3,46	2,95	3,39	14,9
	<b>Media sobre la Función social de VIVESA</b>	<b>3,58</b>	<b>3,94</b>	<b>3,59</b>	<b>3,28</b>	<b>3,48</b>	<b>6,1</b>

\*Escala: 1-5. Fuente: Estudio de satisfacción de clientes

Los propios clientes de VIVESA mantienen una buena percepción sobre la imagen de la empresa y su visión en cuanto a su función social, obteniendo resultados positivos en aspectos como la transparencia en sus actividades y en el servicio de calidad que ofrece.

#### 4.2.3. Gestión avanzada

Dentro de su estrategia de competitividad y satisfacción del cliente, VISESA siempre ha apostado por la excelencia en la gestión, por lo que ya desde el año 2002 se adoptó la gestión por procesos, como enfoque para la adaptación de su sistema al Modelo EFQM de Excelencia.

En estos años, la Dirección de VISESA ha estado alineando permanentemente su estrategia a los conceptos fundamentales de excelencia del Modelo EFQM y actualmente a los ámbitos que impactan en la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones incluidos en el Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit: generar una visión de largo plazo que se haga realidad mediante una estrategia claramente definida; orientar la organización hacia la clientela realizando una aportación diferencial de valor; favorecer en las personas un sentimiento de pertenencia a un proyecto compartido; potenciar el compromiso con la sociedad y su desarrollo sostenible; aplicar la innovación en todos los ámbitos de la organización y; alcanzar resultados satisfactorios para los diferentes grupos de interés de manera sostenida y equilibrada, todo ello siguiendo el ciclo PDCA de mejora continua que obliga al sistema a revisar los procesos y ajustarlos permanentemente.

En junio de 2005, VISESA presentó su Memoria de Gestión a evaluación externa por EUSKALIT, Fundación Vasca para el fomento de la calidad, obteniendo la Q de Plata, que nos reconoce como una organización avanzada en la innovación y mejora de su gestión, siendo la primera promotora de viviendas de Euskadi en obtener este galardón.

Actualmente VISESA dispone de un Sistema Integrado de Gestión, en consonancia con el Modelo de Gestión Avanzada, que alcanza todos los ámbitos y actividades de la empresa, y que contribuye a la consecución de los objetivos plasmados en la visión de la organización.

Además, VISESA, desde 2004, participa activamente en iniciativas relacionadas con la promoción y difusión de la Excelencia en la gestión, como la Semana Europea de la Gestión Avanzada que se celebra anualmente en toda la Unión Europea. En estos puntos de encuentro se presentan contenidos y ponencias que suponen una llamada de atención y sensibilización hacia la gestión avanzada, la excelencia, la innovación, el compromiso social, la sostenibilidad y la competitividad para diferentes colectivos profesionales. Algunos de estos ejemplos son:

- En noviembre de 2011, VISESA, junto con ALOKABIDE y ORUBIDE, organizaron una jornada que tuvo como título "**Coaching: Habilidades estratégicas en tiempos de cambio**", en la que se contó con la colaboración de Silvia Guarnieri y Eva López-Acevedo, de la ESCUELA EUROPEA DE COACHING, quienes completaron la parte teórica de la divulgación de la experiencia desarrollada en VISESA, ALOKABIDE y ORUBIDE.
- En noviembre de 2012, también junto con ALOKABIDE y ORUBIDE, VISESA celebró la jornada de "**Mejora de la competitividad en el análisis geográfico a través de la utilización de herramientas y datos públicos y libres**", con la colaboración de Juan Carlos Barroso, del SERVICIO DE CARTOGRAFÍA DEL DEPARTAMENTO DE ORDENACIÓN DEL TERRITORIO DEL GOBIERNO VASCO, y Carlos Orbea y Aitor Pradovaso de ORUBIDE.

- En noviembre de 2013, VISESA organizó la jornada bajo el título "**Herramientas en el proceso de contratación pública para conseguir un producto competitivo**", contando con la colaboración de Gorane Ibarra, de IHOBE; Nerea Morgado, de VISESA; y Luis Cueto, del MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD.
- El 14 de noviembre de 2014 se celebró la jornada bajo el título "**Desarrollos residenciales energéticamente eficientes**". Dicha jornada fue moderada por D. Marcos Muro de VISESA, y en ella participaron D. Iver Jan Leren del GOBIERNO DE ROGALAND - NORUEGA; D. Eugenio Perea de TECNALIA; D. Iberto Ortiz de Elgea de VISESA; D. Igor Etxabe de ALOKABIDE y D. Ramón Ruiz-Cuevas (ARQUITECTO).
- El 30 de octubre de 2015 en el Paraninfo de la ETS de Arquitectura de Donostia- San Sebastián y moderada por D. Marcos Muro de VISESA, se celebró la jornada "**Regeneración urbana y eficiencia energética: hacia nuevos modelos de gestión**". Además participaron como ponentes Miren Saratxaga del DEPARTAMENTO DE EMPLEO Y POLÍTICAS SOCIALES, Patricia Molina de TECNALIA, Elena Ruiz de VISESA, Josu Urriolabeitia de SURBISA, José Antonio Rodríguez de DONOSTIAKO ETXEGINTZA y hubo una mesa redonda en la que tomaron parte Fernando Bajo de ETSA-EHU, Elena Ruiz de VISESA, Patricia Molina de TECNALIA, Josu Urriolabeitia de SURBISA, Sagrario Eneriz del EVE, José Antonio Rodríguez de ETXEGINTZA – DONOSTIA y Txema Ipiña de ERAIKUNE.
- El 15 de noviembre de 2016, la jornada organizada por VISESA llevaba como título "**BIM. Clave para la mejora de la competitividad en la industria de la construcción**". En ella, nuestros compañeros Miguel González, Nerea Morgado y Goretti García participaron contando la experiencia de VISESA junto con ERAIKUNE y otros agentes implicados. La valoración de la jornada tuvo una excelente puntuación de 7.5, en una escala 0-10.
- En 2017, VISESA ha participado en la XXIII Edición de la Semana Europea con el acto "**Capacitación y coordinación entre administraciones para la regeneración urbana**", mediante la colaboración de Carlos Quindós (Director General) y Alberto Ortiz de Elguea (Responsable de Innovación) en la exposición de la experiencia de VISESA en dicho ámbito. Además, se ha invitado como ponente a TECNALIA. La jornada fue valorada por los asistentes con una satisfacción media de 7.8 puntos sobre 10.

Además, en este mismo año, VISESA, también ha participado en la jornada organizada por el grupo Q-Epea que ha llevado como título "**Retos de la Administración Pública. Tendencias y buenas prácticas de Q-Epea**", en la cual Dámaris Vaquero (Responsable de Proyectos de VISESA), presentó el proyecto de rehabilitación de Coronación desde el enfoque del elemento de gestión SOCIEDAD.

Tabla 23. Satisfacción de los asistentes a las jornadas de la semana de la calidad.

Índice de satisfacción de los asistentes a las jornadas de la semana de la calidad - E 0:10	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Resultado	7,1	>7	>7	7,9	8,0	1,3

Fuente: VISESA

#### 4.2.4. Política de producto

El **Comité de Producto es un equipo de trabajo** que recoge las necesidades y condicionantes de la clientela del momento, y tratando de prever la tendencia a futuro, diseña las bases del producto u otros productos que las satisfagan. Creado en 2003 por el Comité de Dirección, desde entonces se ha encargado de concretar, materializar y desarrollar la Política de Producto, adecuándola a los objetivos estratégicos vigentes, así como a las necesidades y expectativas de la clientela y resto de grupos de interés.

El Comité de Producto debe avanzar en la mejora continua del producto con objeto de aumentar la satisfacción del cliente final, siendo más competitivos e innovadores, todo ello gestionando la introducción de mejoras e innovaciones en los productos a través de los Criterios de Diseño y Construcción.

Los compromisos de VISESA con su clientela son:

1. Impulsar la promoción de viviendas protegidas de calidad, a costes ajustados y competitivos en el mercado, reforzando la imagen externa de nuestro producto y buscando la máxima eficiencia atendiendo a las necesidades y expectativas de nuestros y nuestras clientes y de los distintos grupos de interés implicados.

Entendiendo por calidad:

- Sin defectos y patologías.
  - Elementos duraderos y de fácil reposición.
  - De bajo o nulo coste de mantenimiento.
  - Bajo coste de operación (eficiencia energética, bajo consumo...)
  - Que ofrezcan un plus en sostenibilidad.
2. Ofrecer un producto diversificado que responda a la demanda de la sociedad en cuanto a sus precios, características de las viviendas y régimen de propiedad, a través de actuaciones de diferente número de viviendas y superficie en los distintos municipios de la CAE. Adaptar los productos y servicios a los nuevos colectivos y a la realidad social.
  3. Promover la integración social de las personas usuarias de nuestro producto, en especial de los pertenecientes a grupos sociales desfavorecidos, en el conjunto de la sociedad.
  4. Ofrecer un producto estándar en cuanto a la respuesta de su diseño, funcionalidad, construcción, mantenimiento y calidad.
  5. Ser ejemplo dentro del sector, por la acertada respuesta social en cada una de sus actuaciones, por su sensibilidad arquitectónica (integración urbana, respuesta social, calidad arquitectónica...), tecnológica y medioambiental y, en definitiva, por ser motor de la innovación.
  6. Promover la industrialización en la promoción de viviendas, como instrumento para conseguir los objetivos de calidad, costes y plazos.

Con todo ello, se busca satisfacer las necesidades y expectativas en materia de vivienda de la clientela, acometiendo actuaciones que en su conjunto enorgullezcan a sus usuarios y usuarias, al conjunto de la sociedad que las hace posible, y a la misma VISESA como promotora de una marca de producto de calidad.

#### 4.2.5. Adaptación del producto a la clientela

VIRESA adapta las viviendas construidas teniendo en cuenta las necesidades de su clientela. Para ello exige que en sus proyectos se tengan en cuenta los siguientes criterios de diseño y de construcción:

- Las viviendas destinadas a **personas con movilidad reducida**:
  - podrán aumentar sus superficies hasta los máximos previstos en la normativa vigente.
  - deben posibilitar modificaciones y adaptaciones futuras a las necesidades de accesibilidad de las personas usuarias:
    - desplazar al perímetro de la vivienda los elementos fijos (cuartos húmedos, montantes, estructuras, instalaciones, etc.)
    - disponer distribuciones con tabiques ligeros desmontables
    - disponer pavimentos continuos
  - las manillas de las hojas oscilobatientes deberán ser de mayor tamaño (30 - 40 cm.) para permitir que el herraje oscilante funcione adecuadamente y que sean accesibles a una altura adecuada para las personas usuarias
- Hasta un 3% de las viviendas podrán ser destinadas a alojar **familias numerosas** y podrán aumentar sus superficies hasta los máximos previstos en la normativa vigente

La situación económica de estos últimos años y su repercusión directa, concretamente, en el sector, ha contribuido para que desde VIRESA, alineados con el Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco, se analicen e implanten nuevos métodos y alternativas posibles para que su producto llegue a sus clientes y así, pueda minimizar algunas vicisitudes en que se encuentran las personas que quieren acceder a una de sus viviendas. Estos nuevos modelos que se han empezado a aplicar son:

- **Arrendamiento con opción a compra (AROC) en viviendas de protección pública (VPP)**

A partir de septiembre de 2013, se ha implantado la modalidad de Arrendamiento con Opción a Compra (AROC), modalidad de compra que posibilita disponer de una vivienda de protección pública (VPP) en alquiler durante 5 años con opción a compra.

Tabla 24. Contratos y escrituras de VPP en la modalidad de AROC.

VPP bajo la modalidad de arrendamiento con opción a compra (AROC) – nº	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Contratos firmados en la modalidad de AROC	72	123	105	369	41	-88,9
Escrituras materializadas a través de la modalidad de AROC	0	0	4	24	40	66,7

Fuente: VIRESA

Como resultado de la implantación de esta modalidad, en 2015 se empezó a materializar escrituras provenientes del arrendamiento con opción a compra. Hasta ahora se ha ofertado esta modalidad en diversos municipios como Vitoria-Gasteiz, Iruña de Oca, Ugao, Eskoriatza, Beasain, Durango o Barakaldo.

El arrendamiento con opción de compra se ofertó fundamentalmente hasta el año 2016, y a partir de 2017 se han reducido las existencias de viviendas en dicha modalidad.

• **Arrendamiento con opción a compra (AROC) en elementos libres**

En marzo 2015, se ha iniciado el Arrendamiento con Opción a Compra (AROC) y alquiler de los Locales Comerciales propiedad de VISESA en distintos municipios de Araba, Bizkaia y Gipuzkoa. Este arrendamiento con opción a compra lleva unas medidas innovadoras que apoyan la puesta en marcha de una actividad comercial:

- ✓ Bonificaciones (descuentos en renta) por creación de puestos de trabajo.
- ✓ Carencia en la renta de 6 a 9 meses por acondicionamiento del local.

*Tabla 25. Contratos de elementos libres en la modalidad de AROC.*

<b>Contratos de Elementos libres (locales, garajes y trasteros) bajo la modalidad de arrendamiento con opción a compra (AROC) – nº</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>% Var.</b>
Contratos de <b>Locales Comerciales</b> firmados en la modalidad de AROC	11	26	12	-53,8
Contratos de <b>Garajes</b> firmados en la modalidad de AROC	40	155	132	-14,8
Contratos de <b>Trasteros</b> firmados en la modalidad de AROC	0	7	3	-66,7

Fuente: VISESA

Como resultado de la implantación de esta modalidad, en 2015 se comenzaron a materializar escrituras provenientes del arrendamiento con opción a compra.

*Tabla 26. Escrituras de elementos libres en la modalidad de AROC.*

<b>Escrituras de Elementos libres (locales, garajes y trasteros) bajo la modalidad de arrendamiento con opción a compra (AROC)</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>% Var.</b>
Escrituras de elementos libres – nº	48	43	35	-18,6
Importe de ventas obtenido - €	900.830	613.654	679.751	10,8

Fuente: VISESA

Hasta ahora se ha ofertado esta modalidad en diversos municipios como Vitoria-Gasteiz, Llodio, Amurrio, Etxebarri, Sopelana, Basauri, Ugao, Gernika, Bermeo, Bilbao, Durango, Donostia, Mutriku, Hernani, Elgoibar, Errenteria, Arrasate, Eskoriatza, Pasaia o Beasain.

- **Adjudicación directa -sin sorteos- de viviendas protegidas.**

Desde 2013, y conforme a las correspondientes Ordenes del Consejero de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco, VISESA inició en determinadas promociones terminadas el procedimiento de adjudicación directa de VPP (viviendas de protección pública) vacantes.

En esta modalidad, es decir, sin sorteos y sin necesidad de estar inscrito en Etxebide, basta con cumplir los requisitos establecidos en la normativa correspondiente para poder acceder a una vivienda protegida.

Tabla 27. Adjudicaciones directas de VPP.

VPP escrituradas bajo la modalidad de adjudicación directa	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Contratos de compraventa firmados	16	46	117	176	123	-30,1
Contratos de AROC firmados	0	0	105	105	41	-61,0

Fuente: VISESA

Hasta ahora se ha ofertado esta modalidad en diversos municipios como Vitoria-Gasteiz, Iruña de Oca, Llodio, , Sondika, Leioa, Sestao, Basauri, Ugao, Gernika, Barakaldo, Bilbao, Durango, Derio, Hernani, Eibar, Irún, Azkoitia, Eskoriatza o Beasain.

- **Sorteos adjudicación viviendas protegidas en régimen de compra**

A diferencia de años anteriores, con la entrada en vigor en 2013 de la Orden del Consejero de Vivienda que da inicio a los procedimientos de adjudicación, VISESA ha realizado los sorteos de adjudicación en régimen de compra entre demandantes dados de alta en Etxebide y que voluntariamente han solicitado la inscripción a éstos sorteos de promociones de VISESA.

Tabla 28. Sorteos de adjudicación directa de VPP.

VPP adjudicadas en sorteos en régimen de compra - nº	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Resultado	684	139	91	78	99	26,9

Fuente: VISESA

#### 4.2.6. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias (QRS)

En VISESA, se atienden a través de sus oficinas, del servicio call-center y de otros canales de comunicación (web, fax, etc.), todas las incidencias que pueden generarse durante el ciclo de vida de una promoción. Las incidencias pueden interponerse directamente a VISESA de modo particular o bien a través de organismos oficiales como Ararteko, Zuzenean, Delegaciones, etc.

Inicialmente se definen 2 tipos de incidencias:

**a.- las incidencias generales**, son aquellas reclamaciones realizadas por una persona cliente y relativas a cualquier aspecto relacionado con el servicio prestado por VISESA (atención al cliente, proceso de adjudicación, información recibida,... u otro aspecto de tipo general).

Tabla 29. Incidencias generales.

Incidencias generales recibidas anualmente – nº	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Resultado	11	4	8	4	2	-50,0

Fuente: VISESA

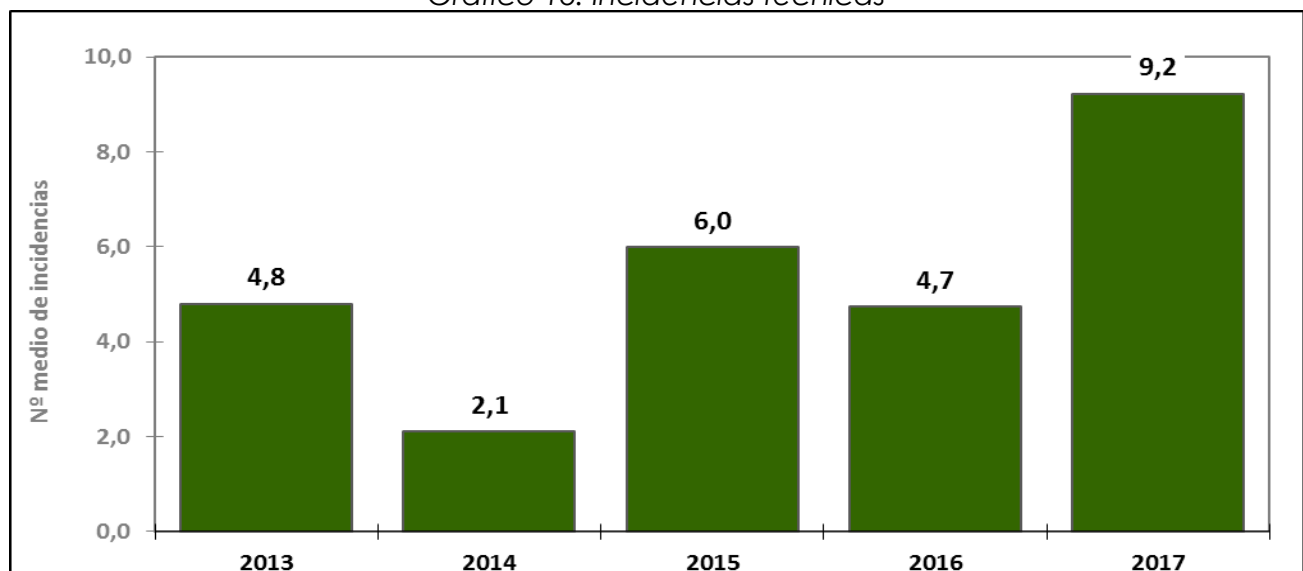
**b.- las incidencias técnicas**, son aquellas incidencias realizadas por una persona cliente y relativas a un aspecto constructivo, de acabado, funcionamiento, etc. de la vivienda o elemento libre promovido por VISESA. Para atender esta tipología de incidencias hay definido un **Servicio de Atención Posventa** con el objeto de garantizar su resolución y establecer acciones para evitar su repetición.

Tabla 30. Incidencias técnicas.

Nº medio incidencias técnicas por elemento (vivienda, garaje y trastero) – nº	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Nº medio de incidencias técnicas recibidas durante el 1º año tras escriturar	4,8	2,1	6,0	4,74	9,23	185,7

Fuente: VISESA

Gráfico 16. Incidencias técnicas





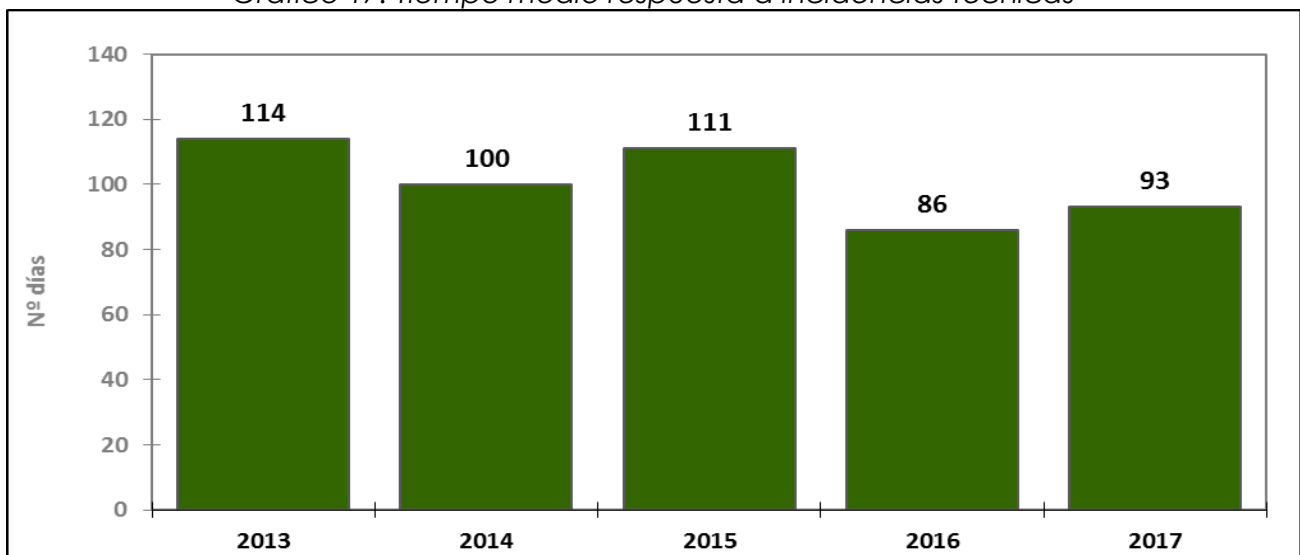
Las incidencias aceptadas son aquellas a las que VISESA procede a su reparación o restauración por quedar evidenciado un defecto de fabricación o instalación de las mismas.

Tabla 31. Tiempo medio respuesta a incidencias técnicas.

Tiempo medio de respuesta a las incidencias técnicas en las promociones - días	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Resultado	114	100	111	86	93	11,0

Fuente: VISESA

Gráfico 17. Tiempo medio respuesta a incidencias técnicas



Antes de la entrega a la clientela, el servicio de atención postventa hace una revisión del buen estado de las viviendas. En esta revisión "preventiva", la mayor parte de las incidencias gestionadas por nuestros técnicos son pequeños defectos estéticos generados en los accesos comunes, viviendas, trasteros y garajes. El alto estándar de calidad que VISESA exige en esta primera revisión, provoca un aumento de la garantía del buen estado de las viviendas que llegan a nuestros y nuestras clientes.

Tabla 32. Revisión de viviendas antes de la entrega al cliente.

Datos de la revisión "preventiva" – nº	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Total de promociones revisadas	4	3	4	4	4	0,0
Total de viviendas revisadas	688	482	450	394	241	-38,8
Total de incidencias gestionadas	14.748	7.141	9.269	6.591	5.672	-13,9

Fuente: VISESA

Además de las incidencias técnicas y generales gestionadas directamente por VISESA, la clientela puede optar por interponer incidencias ante los distintos organismos oficiales. Estas incidencias provenientes de organismos oficiales se gestionan en VISESA a través de su nº de expediente y existe un procedimiento específico para el tratamiento de las mismas. En los últimos años el nº de expedientes gestionados por VISESA ha sido:

Tabla 33. Nº expedientes provenientes de organismos oficiales.

	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
• Ararteko	1	3	1	0	1	100,0
• Ayuntamientos	4	2	0	1	0	-100,0
• Oficina de Consumo	0	3	7	3	1	-66,7
• Defensor del pueblo	0	0	0	0	0	0,0
• Delegación de Vivienda Araba	7	9	7	1	1	0,0
• Delegación de Vivienda Bizkaia	12	11	4	8	6	-25,0
• Delegación de Vivienda Gipuzkoa	4	1	1	2	2	0,0
• Delegación de Industria de Araba	0	1	2	1	0	-100,0
• Zuzenenan				0	1	100,0
Total de Expedientes – nº	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>-25,0</b>
Ratio anual de expedientes por vivienda escriturada	<b>0,06</b>	<b>0,08</b>	<b>0,05</b>	<b>0,04</b>	<b>0,04</b>	<b>0,0</b>

Fuente: VISESA

Ninguno de los expedientes gestionados en estos años ha sido de carácter monetario.

**c.- las consultas**, son aquellas peticiones o sugerencias que recibimos en las oficinas, vía web o por correo electrónico y que son gestionadas por el Dpto. de Atención al Cliente.

Tabla 34. Consultas recibidas.

Consultas recepcionadas - días	2016	2017	% Var.
Resultado	178	295	65,7

Fuente: VISESA

Por otro lado, las sugerencias de mejora más relevantes recibidas a partir del estudio de satisfacción de clientes anual han sido:

Tabla 35. Sugerencias de mejora.

Sugerencias de mejora - %	2017
Mejorar la calidad de los materiales	39,2%
Mejorar el servicio posventa	32,8%
Información, transparencia y comunicación	14,0%
Abaratar el precio	13,7%
Mejorar el trato y atención	11,3%
Mejorar rapidez en trámites y resoluciones	11,3%

Fuente: Estudio de satisfacción de clientes de VISESA

#### 4.2.7. Privacidad

WISESA ha diseñado y puesto en marcha una serie de medidas, normas de actuación, formularios, cláusulas y procedimientos que le permiten cumplir con todas y cada una de las garantías que el Reglamento General de Protección de Datos establece para proteger los derechos fundamentales de la ciudadanía.

Aunque el desarrollo de esta área se inició en el año 2008, WISESA continúa desarrollando e implantando políticas orientadas al cumplimiento de la normativa de protección de datos, las cuales han ido evolucionando y adaptándose a los cambios internos que se han producido. Entre las diferentes acciones que viene desarrollando WISESA en el cumplimiento de la normativa, cabe destacar las siguientes:

- Se han aprobado los nombramientos de DPO, asistente de DPO, responsable de seguridad y responsables internos de ficheros.
- Contratación de una empresa externa encargada del asesoramiento jurídico y consultoría en el cumplimiento de la normativa de protección de datos.
- Se ha habilitado en la Intranet un servicio para que la DPO pueda atender las consultas del personal de Visesa relativas a protección de datos de carácter personal, y se ha creado una cuenta de correo electrónico [dpo@visesa.eus](mailto:dpo@visesa.eus) para que la clientela de WISESA y otras personas interesadas puedan ponerse en contacto directo con la DPO.
- Se mantiene actualizado el Registro de Actividades de Tratamiento y el Documento de Seguridad.
- Se vienen realizando auditorias bienales de verificación de cumplimiento de la normativa de protección de datos. Estas auditorías son encargadas a empresas externas, no siendo esto último obligatorio por ley.
- Toda la documentación relativa a las políticas de protección de datos (documento de seguridad, procedimientos, manual Interno de protección de Datos para el Personal, cláusulas informativas, presentaciones de los cursos de formación, etc.) son actualizadas de manera regular y están a disposición de todas las personas a través de un espacio colaborativo en la intranet corporativa.
- Se actualizan e implementan las cláusulas informativas en relación a cada una de las actividades de tratamiento al objeto de cumplir adecuadamente con el deber de información exigido por el artículo 30 del Reglamento General de Protección de Datos. Asimismo, se ha incorporado un apartado de cláusulas informativas para añadir a la documentación que sea pertinente, según tipo de documentación, cliente y departamento interno. Este apartado se va ampliando en la medida de las necesidades y solicitudes de las personas de WISESA.
- Se firman contratos de tratamiento de datos (acceso a datos) con empresas externas que prestan servicios, en todos los casos que es necesario.
- Se ha firmado por todas las personas de WISESA las cláusulas de compromiso de respetar y cumplir con el deber de confidencialidad y secreto exigido por la normativa de protección de datos de carácter personal.
- Se han realizado auditorías internas para verificar el cumplimiento de la normativa de protección de datos en cuanto al archivo y gestión de documentación en papel.

- Se celebran reuniones semanales de seguimiento y mantenimiento de cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal con el fin de tratar y resolver todos aquellos asuntos que van surgiendo en los diferentes departamentos de VIVESA en el desarrollo de la actividad.

En definitiva, se está realizando un continuo trabajo de seguimiento y control de las políticas internas en materia de protección de datos de carácter personal que ha redundado en un reconocimiento por parte de los auditores externos en cuanto al alto nivel de cumplimiento de las obligaciones exigidas por la referida normativa.

Existe un compromiso en VIVESA por cumplir y mejorar en el ámbito de la protección de datos de carácter personal, para lo cual se destinan importantes recursos a través de la formación, información y sensibilización necesaria para fomentar la concienciación y mejora del desempeño de esta cuestión en la organización.

*Tabla 36. Datos de formación en Protección de Datos.*

<b>Formación en LOPD</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>		<b>2015</b>		<b>2016</b>		<b>2017</b>	
Cursos realizados (nº)	0		1		0		0		2	
Horas totales (h)	0		159		0		0		567	
Asistentes totales (nº)	0		53		0		0		6	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
	0	0	19	34	0	0	0	0	4	2

Fuente: VIVESA

En el año 2011, se realizó nuestra primera auditoría externa. A lo largo del 2012 se revisaron y subsanaron todos los puntos detectados como susceptibles de ser mejorados o de incumplimiento con la ley.

En el año 2013, se realizó la segunda auditoría externa con un alto grado de cumplimiento en todos los aspectos auditados, no detectándose ningún incumplimiento considerado grave. A lo largo del 2014 se subsanaron todas las deficiencias y se han incorporado las sugerencias de mejora propuestas por los auditores.

En el año 2015, se realizó la tercera auditoría externa con un resultado de alto cumplimiento en todos los aspectos auditados, no habiéndose encontrado puntos sustanciales de no cumplimiento con la ley y siendo las mejoras propuestas de un nivel elevado de detalle.

En el año 2016, se realizó una auditoría interna de los modelos de documentos que utiliza en Departamento de Atención al Cliente.

En el año 2017, se ha realizado una auditoría externa en la que se ha tenido en cuenta la entrada en vigor de la nueva normativa europea en materia de protección de datos en 2018.

Durante los últimos años se han registrado en VISESA las siguientes incidencias o brechas de seguridad:

*Tabla 37. Incidencias de seguridad.*

<b>Incidencias relacionadas con el cumplimiento de la protección de datos – nº</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>% Var.</b>
Amenazas	0	0	1	1	2	100,0
Violaciones de seguridad	0	0	0	0	0	0,0

*Fuente: VISESA*

Todas las medidas adoptadas por VISESA durante los últimos años han evidenciado que las incidencias registradas relacionadas con el ámbito de la privacidad de los grupos de interés han sido mínimas y de rápida gestión y subsanación.

Las incidencias aquí presentadas no provienen de reclamaciones externas debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de los grupos de interés, sino que vienen derivadas del seguimiento y vigilancia interna que se realiza desde la propia empresa para cumplir adecuadamente con la ley de protección de datos y en ningún caso han generado algún tipo de trastorno o de peligro para la seguridad de los datos bajo responsabilidad de la empresa.

#### 4.2.8. Comunicación

VIRESA se preocupa por mantener informadas a las futuras personas propietarias de todo lo relacionado con la promoción haciendo especial hincapié en la información que transmitimos, en la calidad de esta información y en los canales de comunicación/información que utiliza. En estos canales se detallan diferentes aspectos como la evolución de la obra, los elementos constructivos que diferencian a las promociones de VIRESA, los trámites comerciales, etc.

Tras el análisis y revisión a través de encuestas, focus-group, proyectos de participación ciudadana, participación en ferias inmobiliarias o contactos habituales directos e indirectos, en VIRESA se ha definido un mapa de comunicaciones con la clientela (sobre qué, cómo y cuándo se va a informarle). Actualmente este mapa comprende:

Tabla K. Mapa de comunicación/información con clientes.

Mapa de comunicación/información con clientes		
	Descripción	Acciones de comunicación/información
Clientela	Sorteo de las viviendas	-Información fecha, lugar, modo y nº sorteo adjudicación.
Interno	Recepción de adjudicatarios en VIRESA	-BDD sorteo ERP-Navisión
Interno	Cuenta aval y autorización	
Clientela	Notificación de la adjudicación (compraventa-CV y arrendamiento con opción a compra-AROC)	- carta de bienvenida - notificación de adjudicación de la vivienda - memoria de calidades - plano de la vivienda - plano de ubicación de la promoción - borrador contrato
Clientela	Aceptación vivienda CV o AROC	- carta de aceptación
Clientela	Formalización contratos CV o AROC	- firma del contrato de compraventa de la vivienda adjudicada
Interno	Envío a Delegación visado contratos	
Clientela	Elevar a escritura pública contrato AROC	-comunicación fecha notaria escritura pública contrato AROC VPO y entrega de llaves
Clientela	1º Comunicación inicio obras	-comunicación adjudicación obras y firma acta replanteo
Clientela	SMS ingreso 2º anticipo	-comunicación para el ingreso del 2º anticipo
Clientela	2º comunicación desarrollo de la promoción	- comunicaciones puntuales de la promoción (estado de la obra, modificaciones en fecha de entrega,...) - refuerzo de la información en la web y boletín informativo e-mail
Clientela	Piso piloto	- Información fecha, lugar... para visita al piso piloto

<b>Mapa de comunicación/información con los clientes</b>		
	<b>Descripción</b>	<b>Acciones de comunicación/información</b>
Clientela	<b>SMS recordatorio piso piloto</b>	- envío de SMS
Clientela	<b>Inicio de la comercialización de elementos libres (Garajes-Locales)</b>	- notificación a los adjudicatarios
Clientela	<b>3º comunicación desarrollo de la promoción</b>	- comunicaciones puntuales de la promoción (estado de la obra, modificaciones en fecha de entrega,...) - refuerzo de la información en la web y boletín informativo e-mail
Clientela	<b>Citas visita a la vivienda</b>	- llamada desde el call center para concertar una cita para la visita junto al técnico postventa de VISESA
Clientela	<b>SMS recordatorio visita vivienda</b>	- envío de SMS
Clientela	<b>Visita a la vivienda</b>	- visita a la vivienda junto al técnico postventa de VISESA
Clientela	<b>Entrega impresos Estado Civil y financiación</b>	- envío del impreso de financiación - fechas previsión inicio escrituración
Clientela	<b>Escrituración CV</b>	- fecha de entrega - notario asignado - datos actualizados - escrituración de la vivienda
Clientela	<b>Constitución comunidad de propietarios y propietarias CV</b>	- información fecha, lugar... para la constitución de la comunidad de propietarios y propietarias
Clientela	<b>Prestación de servicios energéticos a determinadas comunidades de propietarios y propietarias</b>	- envío de facturación mensual y buzoneo de recibos a los vecinos - Informes anuales de resultados de la gestión con reparto de beneficios económicos
Clientela	<b>Solicitud visado contratos garajes libres compradores VPO</b>	- documentos de reserva-contratos de cliente
Clientela	<b>Solicitud visado contrato CV locales</b>	- contrato CV local visado de cliente
Clientela	<b>Solicitud inscripción contrato AROC local y VPO Registro contratos de arrendamiento de fincas Urbanas</b>	- solicitud Bizilagun registro contratos arrendamiento contrato AROC cliente
Clientela	<b>Facturación gastos AROC (tasas, impuestos)</b>	- envío sobre la próxima generación de recibos correspondiente gastos soportados VISESA como Tasas, IBIS...
Clientela	<b>Comunicación impagos AROC</b>	-envío comunicaciones por impago rentas
Clientela	<b>Documento pago rentas AROC anual</b>	-extracto para IRPF pagos rentas AROC
Clientela	<b>Actualización rentas AROC –alquiler</b>	-envío comunicación (anual) actualización renta

\* Reseñar que se incluyen las comunicaciones relativas a la realización de las encuestas telefónicas según las fases descritas en el apartado 4.2.2. Satisfacción.

Además de los indicadores de percepción de nuestra clientela, durante el proceso de comunicación / información, medimos el rendimiento alcanzado por las acciones que desplegamos a través de distintos indicadores y ratios.

*Tabla 38. Notificaciones de adjudicación.*

Notificaciones de adjudicación	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Notificaciones de adjudicación enviadas a clientes (nº)	1.827	2.154	1.144	808	478	-40,8
Ratio de notificaciones de adjudicación enviadas por cada contrato de compraventa firmado	3,17	3,11	2,82	3,18	1,02	-9,5

Fuente: VISESA

A lo largo de estos años se ha continuado con la apertura de los pisos piloto, la apuesta de VISESA por acercar las viviendas a las futuras personas propietarias y a la ciudadanía en general. La apertura de pisos piloto tiene como objetivo mejorar el servicio que ofrecemos, y acercar los materiales y acabados de las viviendas a las personas que visitan nuestras promociones.

*Tabla 39. Pisos piloto.*

Pisos Piloto	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Visitas realizadas a los pisos piloto de nuestras promociones (nº)	537	618	1.413	739	97	-86,9
Pisos piloto abiertos (nº)	4	2	3	2	2	0,0
Ratio de visitas por vivienda	1,3	2,32	5,23	4,68	1,83	-60,9

Fuente: VISESA

Las visitas a la página web de VISESA [www.vivesa.eus](http://www.vivesa.eus) se mantiene estable con respecto al año anterior.

*Tabla 40. Visitas a la web.*

Visitas a la web <a href="http://www.vivesa.eus">www.vivesa.eus</a>	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Visitas realizadas a nuestra web (nº) (visitas por día)	100.938 (225)	89.169 (244)	73.299 (201)	152.359 (417)	141.189 (387)	-7,3
Valoración de clientes de VISESA sobre la página web <a href="http://www.vivesa.eus">www.vivesa.eus</a> (E 1:5)	3,76	3,63	3,27	3,54	3,56	0,6

Fuente: VISESA



Gráfico 18. Valoración sobre página Web

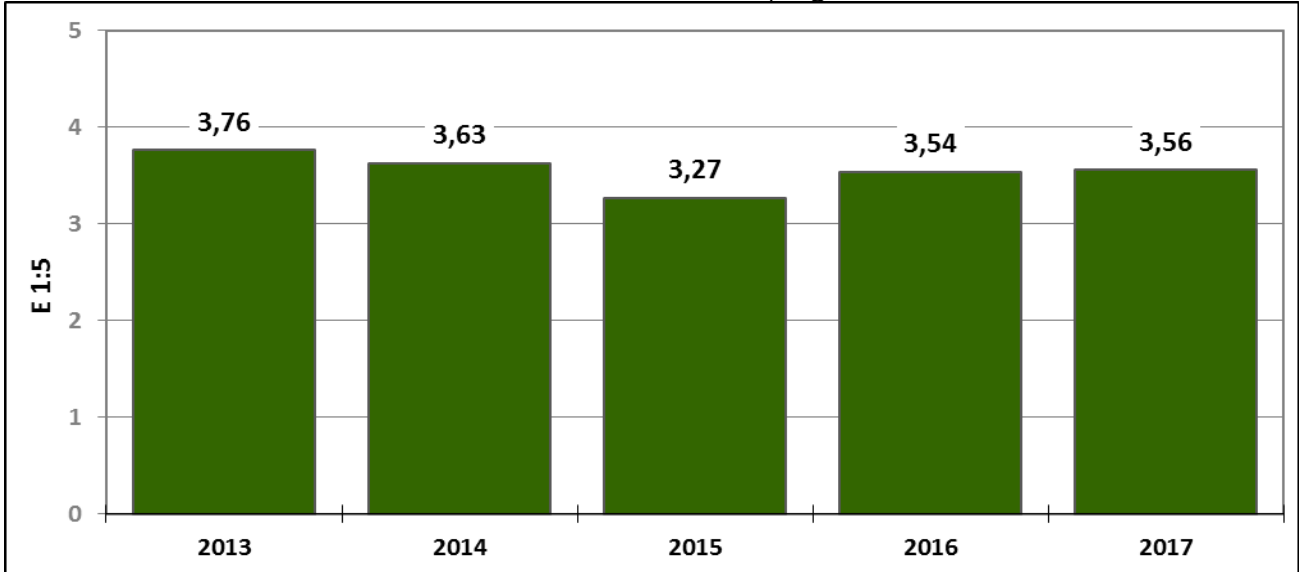


Tabla 41. Llamadas y correos.

Llamadas telefónicas y Correos	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Llamadas telefónicas de clientes a través del call center (nº)	5.452	2.777	4.028	5.263	4.821	-8,4
Ratio de cobertura de las llamadas recibidas	96,0%	92,0%	92,0%	89,0%	92,0%	3,4
Correos recibidos a través de sap@VISESA.com (nº)	2.299	1.600	2.712	1.983	3.933	98,3

Fuente: VISESA

Gráfico 19. Valoración de clientes promoción sobre la imagen general de VISESA

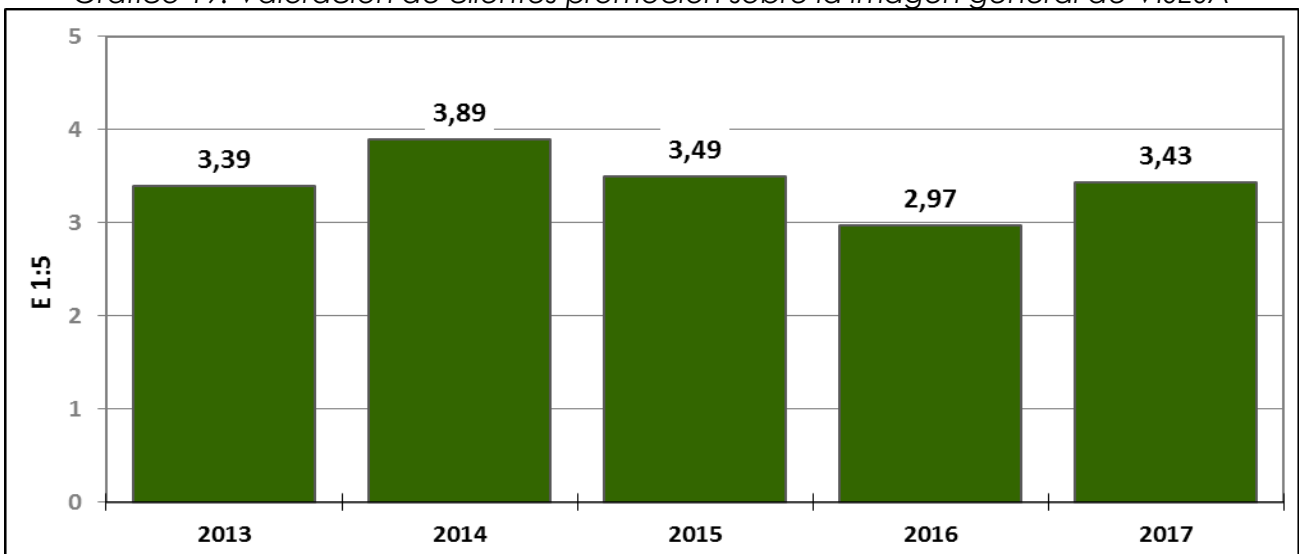


Gráfico 20. Nivel de fidelidad de clientes promoción (volverían a comprar una vivienda de VISESA)

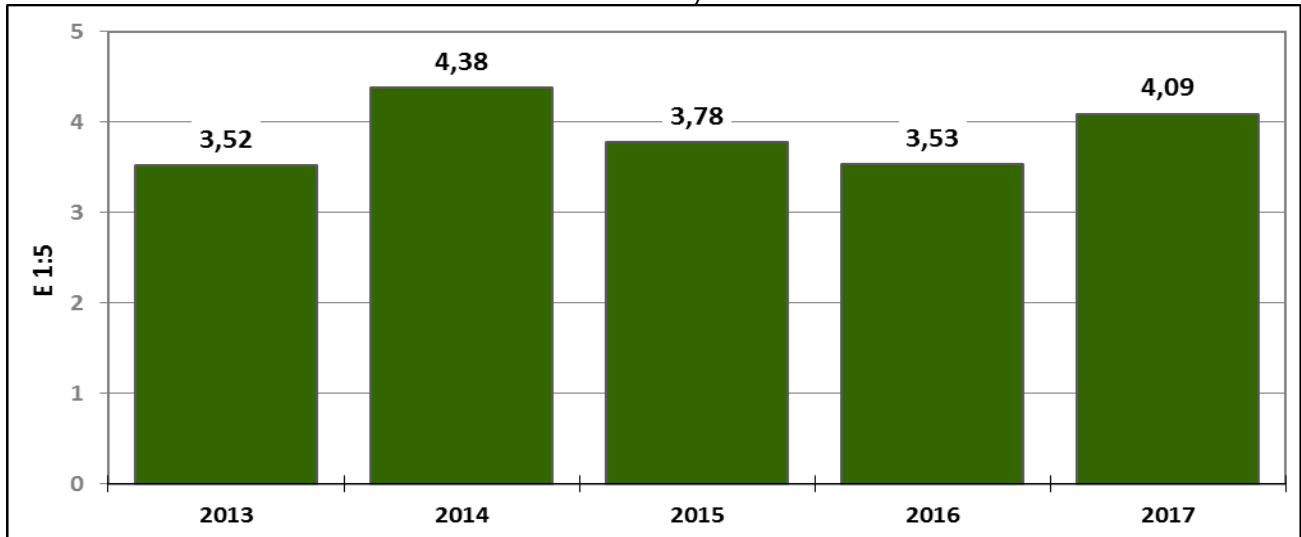
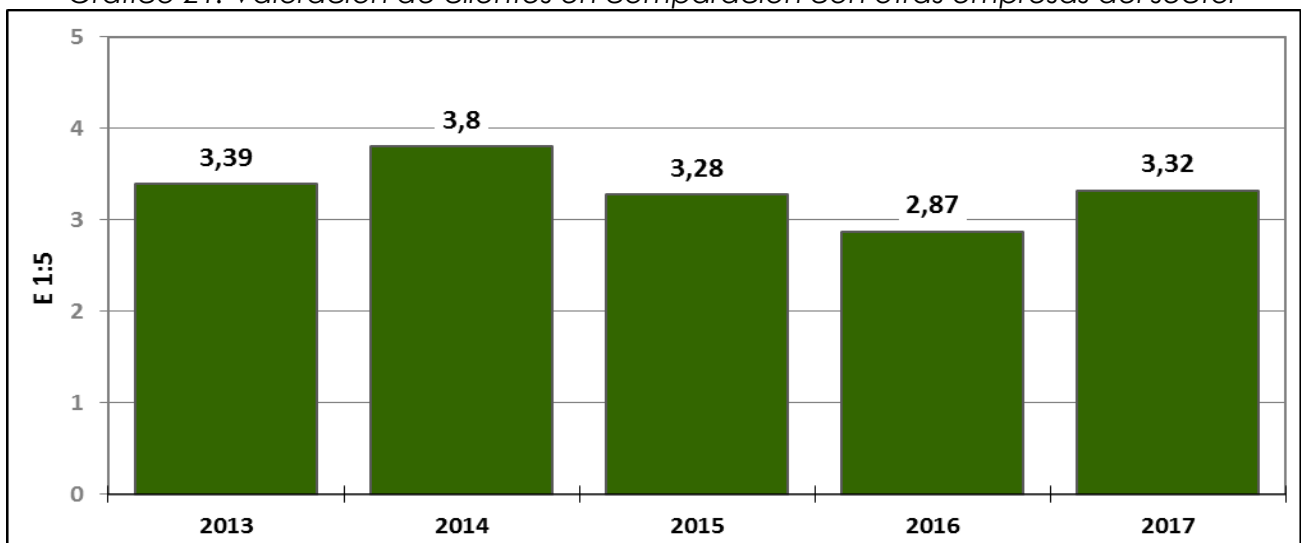


Tabla 42. Imagen de VISESA para nuestros y nuestras clientes.

Imagen - E 1:5	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Valoración de clientes promoción sobre la imagen general de VISESA	3,39	3,89	3,49	2,97	3,43	15,5
Nivel de fidelidad de clientes promoción de VISESA (volverían a comprar una vivienda de VISESA)	3,52	4,38	3,78	3,53	4,09	15,9
Comparación con otras empresas	3,39	3,8	3,28	2,87	3,32	15,7

Fuente: VISESA

Gráfico 21. Valoración de clientes en comparación con otras empresas del sector



- **Apostando por la transparencia - retransmisión de los sorteos de adjudicación a través de la web en irekia.euskadi.eus**

La transparencia en la adjudicación de las viviendas es una apuesta ineludible para VISESA. Este año 2017 se han retransmitido en directo y a través de la web de Irekia y de la web de VISESA [www.visesa.eus](http://www.visesa.eus) los sorteos de las promociones de: Zarautz-Aldapeta (30 VPT); Azkoitia-Floreaga (16 VPO); y Basauri-Sarratu (65 VPO).

- **Salón inmobiliario**

Ya desde el año 2013, es habitual la presencia de VISESA tanto en el Salón Inmobiliario de Alava como en el Salón Inmobiliario de Euskadi, 2 citas relevantes en el sector y en las que VISESA participa con la comercialización de viviendas protegidas, así como locales y garajes.

En 2017, el Salón Inmobiliario de Euskadi tuvo como eje central la promoción de Sestao Vega Galindo, una promoción estratégica para VISESA y en la que los esfuerzos por su desarrollo y comercialización han sido notables.

#### 4.2.9. Promoción del Euskera en la relación con la clientela

La Ley 10/1982 del 24 de noviembre de 1982 establece el derecho de la ciudadanía a relacionarse con el Sector Público en la lengua oficial de su elección. VISESA es parte del sector público y por tanto, ha de darle su sitio al euskera.

VISESA lleva años trabajando a favor del euskera, se han dado numerosos pasos para mejorar la calidad de la comunicación con la clientela, avanzar en la protección de sus derechos lingüísticos y contribuir así a una mejor prestación de sus servicios. Los principales precedentes son *el Microplan de 2010 para las Oficinas de Atención al Cliente* y *el Plan de euskera 2012-14*.

En 2014, el V Plan de Euskera del Gobierno Vasco marcó ciertas directrices respecto al euskera y las sociedades públicas, y en relación a ello, VISESA realiza el diagnóstico previo necesario para dar respuesta a los requerimientos del V Plan.

Dichos resultados, han sido de interés para VISESA y Gobierno, y necesarios para visualizar la situación actual del euskera y diseñar el **Plan de Euskera 2015-2017**. Este Plan se ha diseñado en base a 5 ejes principales que luego se desarrollan en distintas áreas y objetivos generales:

- Formación de euskera: mantener el sistema actual y realizar seguimiento del aprovechamiento
- Asegurar el servicio de euskera en todos los servicios al público (no sólo en las OAC)
- Seguir impulsando el uso oral
- En los servicios internos, impulsar que el euskera sea también herramienta de trabajo
- Hacer cumplir los criterios lingüísticos

*Tabla L. Mapa de comunicación/información con la clientela.*

AREA	OBJETIVOS GENERALES
<b>Relaciones externas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Asegurar a la clientela también la atención oral</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar auditorías tanto con trabajadores internos como externos, para asegurar que se cumplen los criterios lingüísticos.</li> <li>- Al contratar o renovar un servicio para atender a la clientela, entregar una copia de los criterios lingüísticos y recoger en el contrato que se comprometen a entregar una copia de dichos criterios a las personas que envíen a prestar dicho servicio. Requerir requisitos contrastables.</li> <li>- Que en las OAC y el resto de áreas en que se da servicio a la ciudadanía, siempre haya una persona estudiando euskera hasta conseguir que todos dispongan del nivel C1.</li> <li>- Diseñar e implementar una campaña de sensibilización, para impulsar el uso del euskera entre las personas de los puestos de trabajo cara al público, para así promover que la clientela se dirija en euskera.</li> <li>- Identificar los trabajadores con capacidad de hablar euskera</li> <li>- Preguntar a la ciudadanía en qué idioma desean ser atendidos</li> </ul> </li> <li>• <b>Asegurar a la clientela también la atención escrita</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar auditorías para asegurar que se cumplen los criterios lingüísticos</li> <li>- Realizar el listado de los documentos que estén sólo en castellano.</li> <li>- Empezar a normalizar/traducir dichos documentos, para disponer del 100% de los impresos de las OAC en bilingüe.</li> </ul> </li> </ul>

AREA	OBJETIVOS GENERALES
<b>Paisaje lingüístico e imagen corporativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Seguir asegurando que los elementos que forman parte del Paisaje lingüístico y la imagen corporativa estén en bilingüe</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar una auditoría de la papelería y cartelería</li> </ul> </li> </ul>
<b>Informática y nuevas tecnologías</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Asegurar también en euskera la imagen/servicio que se da vía web</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auditar</li> <li>- Iniciar las traducciones: realizar un plan, marcar prioridades y realizar un cronograma de traducciones</li> </ul> </li> <li>• <b>Que el euskera adquiera mayor espacio en la intranet.</b></li> <li>• <b>Ampliar la oferta y utilización de aplicaciones en euskera</b></li> </ul>
<b>Capacidad lingüística y formación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Adecuar los niveles deseables de euskera a las necesidades actuales.</b></li> <li>• <b>Mejorar el mapa de competencias</b></li> <li>• <b>Mantener el presupuesto para la formación.</b></li> <li>• <b>Mantener la política de formación.</b></li> <li>• <b>Facilitar que quienes tengan nivel bajo de euskera se euskaldunicen.</b></li> <li>• <b>Facilitar que la plantilla euskaldun puedan realizar el trabajo en euskera.</b></li> </ul>
<b>Relaciones internas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Impulsar el uso del euskera a nivel general, también en temas de trabajo.</b></li> <li>• <b>Extender el uso del euskera en temas de trabajo, según departamentos o grupos.</b></li> </ul>
<b>Criterios lingüísticos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aumentar el nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos</b></li> </ul>
<b>Liderazgo / Seguimiento y evaluación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aumentar el nº de personas que impulsan el plan de euskera</b></li> <li>• <b>Fortalecer la comisión de euskera</b></li> <li>• <b>Implicar la Dirección en el Plan de Euskera</b></li> </ul>
<b>Comunicación y motivación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sensibilizar a toda la plantilla respecto al euskera.</b></li> <li>• <b>Hacer sentir a toda la plantilla que el euskera y el plan de euskera son parte de nuestra realidad.</b></li> </ul>

Fuente: VISESA

En el año 2017 se ha entrado en la fase final del plan 2015-2017 de euskera. VISESA a lo largo de este año se ha centrado en la sensibilización y dar a conocer los criterios lingüísticos así como la formación, en algunos casos orientada al desarrollo de la competencia en general y en otros, orientado al desarrollo de las capacidad para el uso en nuestro puesto de trabajo. Formación algo más técnica y específica para apoyar a quienes ya tienen competencia al uso del idioma en su entorno laboral. Además, se ha creado la figura de promotor del euskera que ayuda y apoya al uso, tanto formal como informal del euskera.

### 4.3. LAS EMPRESAS PROVEEDORAS

#### 4.3.1. Política de contratación

VIRESA lleva a cabo una gestión responsable de su política de compras y contrataciones ya que cuenta con proveedores estratégicos que desarrollan servicios directamente relacionados con clientes.

Al formar parte del sector público, VIRESA aplica la Ley de Contratos del sector público, que tiene por objeto regular la adjudicación de los contratos de forma que se garantice la efectividad de los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación, así como la valoración de la oferta económicamente más ventajosa. La contratación de proximidad también está regulada por la Ley de Unidad de Mercado, no pudiendo limitar el criterio de procedencia.

Para ello dispone de un Procedimiento General de Contratación aplicable a la totalidad de las compras y contratos de obras, suministros y prestación de servicios, que incluye apartados y cláusulas específicas de requerimientos de obligado cumplimiento para todos los suministradores en materias de prevención de riesgos laborales, gestión ambiental, Ley Orgánica de Protección de Datos, etc.

VIRESA participa en el Programa de Compra y Contratación Pública Verde del País Vasco 2020, para ello realizamos seguimiento del de la adhesión al Programa a través de la Comisión de Compra Responsable en materia de compra y contratación pública verde.

Algunos de dichos criterios sociales, ambientales y económicos que se vienen incorporando incluso anteriormente a dicho Acuerdo en materia de compra y contratación pública verde son:

*Tabla M. Criterios ambientales, sociales y de otro ámbito incorporados en las contrataciones y compras.*

Contratación de obras	Criterios incorporados en nuestras contrataciones y compras
Empresas constructoras	<p><b>Criterio de solvencia:</b> Certificación en sistemas de gestión de calidad ISO 9001, ambiental ISO 14001 o similares</p> <p><b>Criterios de adjudicación (ambientales</b> fundamentalmente u de otro aspecto) aportados por la empresa constructora que se valoran y aportan más puntuación en la licitación del proveedor: Expediente preparado para licitación electrónica.</p> <p>Se añaden obligaciones <b>contractuales</b> esenciales para las empresas contratistas relacionadas con el pago a subcontratistas (<b>social</b>), como la introducción de penalizaciones para el incumplimiento del deber de informar y pagar en plazo a los subcontratistas.</p>

Contratación de prestación de servicios	Criterios incorporados en nuestras contrataciones y compras
<b>Arquitectos y Direcciones Facultativas</b>	<b>Criterio de adjudicación:</b> Certificación en ecodiseño y en sistemas de gestión de calidad ISO 9001, ambiental ISO 14001 o similares
	<b>Criterios de diseño</b> como consumo de energía, consumo de materias primas, ruido, entorno natural, higiénicos y luminosos, que en algunos casos están por encima de la propia ordenanza de diseño de VPO
	<b>Criterios de adjudicación</b> (ambientales u de otro aspecto) aportados por los arquitectos que se valoran y aportan más puntuación en la licitación del proveedor.

Contratación de suministros	Criterios incorporados en nuestras contrataciones y compras
	Establecimiento de aspectos generales de consumo responsable a través de la incorporación de requisitos de compra pública verde y requisitos de ambientalización en los pliegos de licitación.
<b>Papel de oficina</b>	El papel utilizado es 100% reciclado post-consumo y libre de cloro
<b>Equipos informáticos</b>	Cumplir con la especificidad de "Energy Star"
<b>Vehículos</b>	Clasificación de eficiencia energética A

Fuente: VISESA

Otros criterios generales que aplicamos en nuestras contrataciones:

- Todas las empresas deben presentar sus ofertas electrónicamente,
- Las licitaciones se transmiten a través de internet (evitando así el desplazamiento hasta nuestra sede),
- Se utiliza la plataforma de la contratación pública de Euskadi del Gobierno Vasco y en la Plataforma de Contratación del Estado (acreditando transparencia, publicidad,...)

Todo lo relativo a las licitaciones y su publicidad, se puede consultar en el perfil del contratante de la página Web corporativa [www.visesa.eus](http://www.visesa.eus)

**Sanciones:** en estos últimos años no hemos tenido sanciones y multas significativas derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones, excepto en el año 2015, en el que hemos tenido una sanción que asciende a 111.000€ por parte de AENA por incumplir la colocación de grúas sin autorización administrativa en la promoción de Derío.

### 4.3.2. Gestión de la relación con las empresas proveedoras

VISESA basa su relación con las empresas proveedoras en los principios de respeto mutuo, calidad y cumplimiento, igualdad de trato, transparencia, colaboración y responsabilidad social y ambiental.

VISESA con su actividad, trata de contribuir a la generación de riqueza y la dinamización del entorno en el que opera. En este sentido, parte los pagos realizados por adquisición de bienes, suministros o prestación de servicios en estos últimos años, han sido realizados a empresas proveedoras radicadas en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Tabla 43. Datos de contratación en VISESA.

Contrataciones totales - €	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
▪ Contratación de obras	39.976.628	31.940.196	15.511.196	12.073.179	12.491.391	3,5
▪ Contratación de servicios	2.481.596	1.635.446	1.901.680	2.592.622	10.686.349	312,2
▪ Contratación de suministros	0	31.260	136.370	230.000	360.954	56,9
<b>Total contratación realizada por VISESA - €</b>	<b>42.458.224</b>	<b>33.606.902</b>	<b>17.549.247</b>	<b>14.895.801</b>	<b>23.538.694</b>	<b>58,0</b>

Fuente: VISESA

### 4.3.3. Información de pago a proveedores

VISESA en el cumplimiento de las medidas contra la morosidad en las operaciones comerciales y de la información en relación con los aplazamientos de pago a proveedores en operaciones comerciales establecida por la normativa correspondiente, detalla la información incorporada a las cuentas anuales sobre los aplazamientos de pago efectuados a los proveedores durante los últimos ejercicios:

Tabla 44. Período medio de pago a proveedores.

	2015	2016	2017	% Var.
<b>Periodo medio de pago a proveedores - días</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>20,0</b>
Ratio de las operaciones pagadas - días	16	16	18	12,5
Ratio de las operaciones pendientes de pago - días	5	4	17	325,0
<b>Total de pagos realizados - miles €</b>	<b>42.456</b>	<b>74.956</b>	<b>56.996</b>	<b>-24,0</b>
Total de pagos pendientes - miles €	9.905	6.919	6.375	-7,9

Fuente: Cuentas anuales de VISESA

VISESA, a través de sus cuentas anuales muestra los detalles de las deudas de crédito que mantiene y que son, en parte importante, con las entidades financieras que forman parte de su accionariado.



*Tabla 45. Deudas con Entidades de crédito a 31-12.*

	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Deuda a corto plazo (miles €)	16.026,93	17.855,00	12.225,10	23.746,36	12.661,09	-46,7
Deuda a largo (miles €)	68.673,18	84.509,74	89.335,59	94.873,05	71.552,81	-24,6
<b>Total Deuda (miles €)</b>	<b>84.700,12</b>	<b>102.364,74</b>	<b>101.560,69</b>	<b>118.619,41</b>	<b>84.213,90</b>	<b>-29,0</b>

*Fuente: Cuentas anuales de VIVESA*

Esta financiación ajena se encuentra contratada a tipos de interés de mercado.

#### 4.4. EL EQUIPO

##### 4.4.1. Quienes somos

El **Consejo de Administración de VIVESA**, tiene actualmente la siguiente distribución:

Tabla 46. Distribución del Consejo de Administración.

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO	2013		2014		2015		2016		2017	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
Personas por género (nº)	2	9	2	8	2	8	2	8	1	9
Personas total (nº)	11		10		10		10		10	

Fuente: VIVESA

El **Comité de Dirección de VIVESA** se distribuye de la siguiente manera:

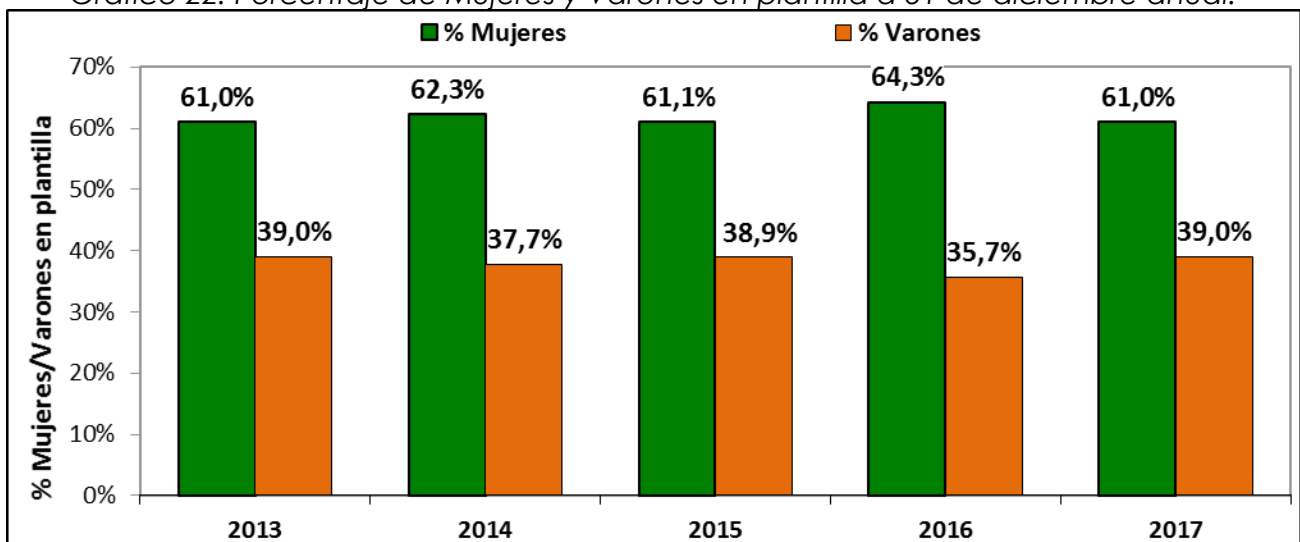
Tabla 47. Distribución del Comité de Dirección.

DISTRIBUCIÓN POR EDAD	2011		2012		2013		2016		2017	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
Personas por género (nº)	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
Personas total (nº)	7		7		7		7		7	
Edad media (años)	43,5		44,5		45,5		46,5		47,7	
Antigüedad media (años)	9,3		10,4		11,4		12,4		11,2	

Fuente: VIVESA

VIVESA cuenta a 31 de diciembre de 2017 con un total de 77 profesionales, de las cuales, un 61% son mujeres (dicho porcentaje se ha mantenido prácticamente constante en los últimos años).

Gráfico 22. Porcentaje de Mujeres y Varones en plantilla a 31 de diciembre anual.



El 100% de las personas trabajadoras que presta servicios para VISESA en tanto en cuanto permanezcan dentro del ámbito de dirección y organización de la citada Sociedad están dentro del ámbito de aplicación del Convenio Colectivo de la Sociedad Pública VISESA, publicado en el BOTHA el 16 de febrero de 2017. Al ser una entidad pública, los periodos de preaviso relativos a cambios organizativos suelen estar sujetos a los periodos legislativos.

La distribución total de las personas según los cargos que ocupan en la organización es la siguiente:

*Tabla 48.a. Distribución de la plantilla por cargos a 31 de diciembre.*

DISTRIBUCIÓN POR CARGOS	2013		2014		2015		2016		2017	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
<b>Personas con Contrato Indefinido</b>	<b>53</b>		<b>53</b>		<b>68</b>		<b>67</b>		<b>70</b>	
▪ Directivos/as	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
▪ Titulados/as Superiores	8	8	8	8	14	19	15	19	15	19
▪ Técnicos/as Medios	2	7	2	7	8	2	8	2	8	2
▪ Administrativos/as	19	2	19	2	16	2	17	0	19	0

Personas con Contrato Temporal	6		8		4		3		7	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
▪ Directivos/as	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
▪ Titulados/as Superiores	1	0	2	0	1	1	0	1	1	5
▪ Técnicos/as Medios	1	2	2	2	0	0	0	0	0	0
▪ Administrativos/as	2	0	2	0	2	0	2	0	1	0

Total Personas Contratadas	59		61		72		70		77	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
▪ Directivos/as	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
▪ Titulados/as Superiores	9	8	10	8	15	20	15	20	16	24
▪ Técnicos/as Medios	3	9	4	9	8	2	8	2	8	2
▪ Administrativos/as	21	2	21	2	18	2	19	0	20	0

*Muj.: Mujeres / Var.: Varones / Tot: total. Fuente: VISESA*

Las mujeres se encuentran representadas en todos los cargos de la organización, llegando a un 43% de los puestos de máxima responsabilidad en los últimos años y al 63% en el resto de puestos existentes.

**Tabla 48.b. Distribución de la plantilla por cargos y TTHH a 31 de diciembre.**

DISTRIBUCIÓN POR CARGOS Y TTHH	2015						2016						2017					
	Araba		Bizkaia		Gipuzk		Araba		Bizkaia		Gipuzk		Araba		Bizkaia		Gipuzk	
Personas con Contrato Indefinido	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V
▪ Directivos/as	3	4	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	3	4	0	0	0	0
▪ Titulados/as Superior.	14	18	0	0	0	1	14	18	1	0	0	1	14	18	1	0	0	1
▪ Técnicos/as Medios	6	2	1	0	1	0	6	2	1	0	1	0	6	2	1	0	1	0
▪ Administrativos/as	12	1	2	1	2	0	13	0	2	0	2	0	14	0	3	0	2	0
Personas con Contrato Temporal	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V
▪ Directivos/as	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
▪ Titulados/as Superior.	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0
▪ Técnicos/as Medios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
▪ Administrativos/as	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
<b>Total Personas Contratadas</b>	<b>62</b>		<b>6</b>		<b>4</b>		<b>61</b>		<b>5</b>		<b>4</b>		<b>68</b>		<b>5</b>		<b>4</b>	

M.: Mujeres / V.: Varones. Fuente: VISESA

La edad media de la plantilla de VISESA se sitúa mayoritariamente en el rango de 35 a 50 años.

**Tabla 49.a. Distribución de la plantilla por edad.**

DISTRIBUCIÓN POR EDAD	2013		2014		2015		2016		2017	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
▪ Menos de 35 años	3	0	1	0	2	0	1	0	1	1
▪ De 35 a 50 años	30	14	34	13	35	18	37	16	35	18
▪ Más de 50 años	3	9	3	10	7	10	7	9	11	11
Personas por género (nº)	<b>36</b>	<b>23</b>	<b>38</b>	<b>23</b>	<b>44</b>	<b>28</b>	<b>45</b>	<b>25</b>	<b>47</b>	<b>30</b>
Personas total (nº)	<b>59</b>		<b>61</b>		<b>72</b>		<b>70</b>		<b>77</b>	

Fuente: VISESA

**Tabla 49.b. Distribución de la plantilla por edad y TTHH.**

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y TTHH	2015						2016						2017					
	Araba		Bizkaia		Gipuzk		Araba		Bizkaia		Gipuzk		Araba		Bizkaia		Gipuzk	
	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V
▪ Menos de 35 años	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
▪ De 35 a 50 años	28	18	5	0	2	0	30	16	5	0	2	0	29	18	5	0	1	0
▪ Más de 50 años	6	8	0	1	1	1	6	8	0	0	1	1	9	10	0	0	2	1
<b>Total Personas</b>	<b>62</b>		<b>6</b>		<b>4</b>		<b>61</b>		<b>5</b>		<b>4</b>		<b>68</b>		<b>5</b>		<b>4</b>	

Fuente: VISESA

La antigüedad media de la plantilla de VISESA está mayoritariamente situada en el rango de 10 a 20 años.

Tabla 50.a. Distribución de la plantilla por antigüedad en VISESA.

ANTIGÜEDAD	2013		2014		2015		2016		2017	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
▪ De 0 a 2 años	1	1	2	1	2	1	2	1	4	6
▪ De 2 a 5 años	4	2	4	0	2	1	1	0	1	0
▪ De 5 a 10 años	13	13	9	12	14	10	16	7	11	5
▪ De 10 a 20 años	16	6	21	9	23	15	21	15	25	16
▪ Más de 20 años	2	1	2	1	3	1	5	2	6	3
Personas por género (nº)	<b>36</b>	<b>23</b>	<b>38</b>	<b>23</b>	<b>44</b>	<b>28</b>	<b>45</b>	<b>25</b>	<b>47</b>	<b>30</b>
Personas total (nº)	<b>59</b>		<b>61</b>		<b>72</b>		<b>70</b>		<b>77</b>	

Fuente: VISESA

Tabla 50.b. Distribución de la plantilla por antigüedad y TTHH en VISESA.

DISTRIBUCIÓN POR ANTIGÜEDAD Y TTHH	2015						2016						2017						
	Araba		Bizkaia		Gipuzk		Araba		Bizkaia		Gipuzk		Araba		Bizkaia		Gipuzk		
	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	
▪ De 0 a 2 años	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	3	6	1	0	0	0	0
▪ De 2 a 5 años	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
▪ De 5 a 10 años	13	10	1	0	0	0	15	7	1	0	0	0	10	5	1	0	0	0	0
▪ De 10 a 20 años	19	13	2	1	2	1	18	14	1	0	2	1	22	15	1	0	2	1	1
▪ Más de 20 años	2	1	0	0	1	0	3	2	1	0	1	0	4	3	1	0	1	0	0
<b>Total Personas</b>	<b>62</b>		<b>6</b>		<b>4</b>		<b>61</b>		<b>5</b>		<b>4</b>		<b>68</b>		<b>5</b>		<b>4</b>		

Fuente: VISESA

La mayor parte de la plantilla es personal con contrato indefinido a jornada completa:

Tabla 51.a. Distribución de la plantilla por jornada y tipo de contrato.

Jornada	Contrato	2013		2014		2015		2016		2017	
		Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
Completa	Indefinido	32	21	32	20	38	25	43	24	45	25
	Temporal	3	2	5	2	5	2	2	0	2	5
	<b>Subtotal</b>	<b>35</b>	<b>23</b>	<b>37</b>	<b>22</b>	<b>43</b>	<b>27</b>	<b>45</b>	<b>24</b>	<b>47</b>	<b>30</b>
Parcial	Indefinido	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	Temporal	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0
	<b>Subtotal</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total Personas</b>		<b>36</b>	<b>23</b>	<b>38</b>	<b>23</b>	<b>44</b>	<b>28</b>	<b>45</b>	<b>25</b>	<b>47</b>	<b>30</b>

Fuente: VISESA

*Tabla 51.b. Distribución de la plantilla por jornada, tipo de contrato y TTHH.*

Jornada	Contrato	2015						2016						2017					
		Araba		Bizkaia		Gipuzk		Araba		Bizkaia		Gipuzk		Araba		Bizkaia		Gipuzk	
		M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V
Completa	Indefinido	32	23	3	1	3	1	36	23	4	0	3	1	37	24	5	0	3	1
	Temporal	3	2	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	5	0	0	0	0
Parcial	Indefinido	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Temporal	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total Personas</b>		<b>62</b>		<b>6</b>		<b>4</b>		<b>61</b>		<b>5</b>		<b>4</b>		<b>68</b>		<b>5</b>		<b>4</b>	

Fuente: VISESA

La mayor parte de la plantilla se ha mantenido. Aun así, se han producido 2 bajas voluntarias en 2011, 4 subrogaciones de VISESA a ALOKABIDE en el año 2012, una baja en 2015, 2 bajas en 2016 y ninguna en 2017. En los 5 últimos años no se han producido bajas involuntarias o despidos.

*Tabla 52. Bajas voluntarias y subrogaciones.*

BAJAS VOLUNTARIAS	2013		2014		2015		2016		2017	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
De 35 a 50 años	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0
<b>Total Personas</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>1</b>		<b>2</b>		<b>0</b>	

Fuente: VISESA

La política retributiva, es igual para mujeres y varones. La retribución media de los varones es mayor a la de las mujeres, determinada entre otros aspectos porque los puestos administrativos suponen un porcentaje importante (el 25% en 2017) y es ocupado totalmente por mujeres.

*Tabla 53. Salario medio.*

SALARIO MEDIO	2013		2014		2015		2016		2017	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
PERSONAS CON CONTRATO FIJO										
▪ Director/a General	-	78.673	-	78.673	-	78.673		79.460		80.255
▪ Directivos/as	61.630	61.630	61.630	61.630	61.630	61.630	65.111	65.111	65.762	65.762
▪ Titulados/as Superiores	46.129-50.245	46.129-50.245	46.129-53.592	46.129-53.592	41.920-53.592	41.920-53.592	4.043-56.413	44.043-56.413	44.484-56.977	44.484-56.977
▪ Técnicos/as Medios	33.925-46.129	33.925-46.129	29.786-50.245	29.786-50.245	33.925-38.809	33.925-38.809	35.197-40.698	35.197-40.698	35.549-41.105	35.549-41.105
▪ Administrativos/as	18.777-26.914	18.777-26.914	23.336-26.577	23.336-26.577	23.336-32.101	23.336-32.101	23.683-33.305	23.683-33.305	23.920-33.638	23.920-33.638

Fuente: VISESA

El salario mínimo interprofesional es de 707,60 euros mensuales o 9.906,40 €/año (Fuente: Ministerio de empleo y seguridad social 2017), inferior a la retribución media en VISESA.

#### 4.4.2. Los procesos de selección y promoción interna

La selección y contratación de personas en VISESA se basa en los principios de igualdad, mérito y capacidad, estando la política de contratación propia en sintonía con el Estatuto de los Trabajadores y el Convenio Colectivo existente o, en su defecto, el de Colectivos Laborales al servicio de la Administración de la CAE, así como en el resto de normativa vigente de obligado cumplimiento.

Todo expediente de Contratación Laboral se inicia constituyendo un Tribunal, en el cual estarán invitados a formar parte del mismo el Director General, el Director de Área, la Directora de Personas, y un Representante del Comité de Empresa, para garantizar la objetividad y transparencia de estos procesos. Cuando se inicia un proceso de contratación se informa a las personas de VISESA, a través de sus representantes y de su publicación en el portal corporativo.

A la hora de llevar a cabo la contratación laboral se tiene en cuenta el siguiente orden para la selección de candidatas:

- primero, se oferta en promoción interna a las personas que reúnen las condiciones previstas en las bases de la convocatoria,
- segundo, se oferta en aplicación de las Bolsas de Trabajo, caso de existir, vigentes y aplicables a dicho puesto;
- tercero, se oferta fuera de la empresa mediante convocatoria abierta.

Todo expediente de contratación verifica los criterios de igualdad de oportunidades entre las posibles personas interesadas. La contratación local no tiene impacto sobre los criterios establecidos en los procesos de selección.

Tabla 54. Promoción interna.

Promoción Interna	2013		2014		2015		2016		2017		
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	
<b>Por tramo de Edad:</b>											
▪ De 35 a 50 años	5	1	3	3	4	5	2	2	2	3	
▪ Más de 50 años	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	
<b>Total Personas</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	
<b>Por TTHH:</b>											
▪ Araba	4	1	2	3	5	5	1	3	2	3	
▪ Bizkaia	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
▪ Gipuzkoa	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
<b>Índice de promoción de las personas (%)</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>% Var.</b>					
	10,2%	12,1%	16,1%	7,2%	6,9%	-4,2					

Fuente: VISESA

*Tabla 55. Nuevas contrataciones.*

Nuevas contrataciones	2013		2014		2015		2016		2017	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
Menos de 35 años	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
De 35 a 50 años	2	1	4	0	7	6	5	0	4	3
Más de 50 años	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1
<b>TOTAL PERSONAS</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>Por THH:</b>										
▪ Araba	0	1	3	0	9	6	4	0	4	5
▪ Bizkaia	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
▪ Gipuzkoa	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0

Índice de rotación (%)	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
		3,3%	1,7%	6,9%	8,0%	4,3%

Fuente: VISESA

En la mayoría de los casos, las contrataciones externas se han cubierto a partir de Bolsas de trabajo y Convocatorias abiertas. El 2015 ha sido un año excepcional, ya que se ha finalizado el proceso de integración con la incorporación de 12 personas de ORUBIDE en VISESA.

#### 4.4.3. La formación y el desarrollo de las personas

Para VISESA la formación de su principal capital, el humano, es un elemento esencial y prioritario. Por ello, y para una eficaz gestión de la formación, ha definido sus principios generales a través de una política de formación con el fin de garantizar:

- La actualización profesional de las personas de la organización en el desarrollo de sus tareas y responsabilidades, así como en el mejor conocimiento y uso de las herramientas propias de su puesto de trabajo.
- La orientación de la formación hacia los objetivos estratégicos de la empresa, alineando planes de formación y líneas estratégicas.
- El crecimiento profesional de las personas atendiendo, en la medida que proceda, las inquietudes personales.

Se establece el principio de igualdad en el acceso a la Formación por parte de todos los trabajadores y trabajadoras. Las distintas acciones formativas son las previstas y establecidas por la empresa en el Plan de Formación Anual y las acciones formativas Posteriores a la Aprobación del Plan de Formación (recogido en art. 74 del Convenio Colectivo de VISESA)



VIRESA define anualmente un plan de formación donde recoge las necesidades más significativas en relación a la formación para el correcto desempeño de las labores asignadas. La configuración del plan de formación tiene siempre presente su alineación con la estrategia-Plan de Gestión, el presupuesto anual, así como con las Competencias Personales y Perfiles Profesionales de los trabajadores y trabajadoras.

VIRESA ha considerado esta alineación desde dos perspectivas: la temporal y la formal:

- Desde el punto de vista temporal, se ha establecido un calendario de actuación de tal forma que a la hora de elaborar el Plan de Formación contamos ya con la Estrategia - Plan de Gestión y Presupuesto.
- Desde el punto de vista formal VIRESA, partiendo de su misión, visión y valores, determina los objetivos estratégicos, que se traducen en objetivos operativos y que se plasman en acciones y proyectos de mejora.

El proceso de elaboración del plan de formación pasa anualmente por las siguientes fases:

- Detección de necesidades
- Priorización de Necesidades Formativas
- Elaboración del Plan de Formación
- Ejecución del Plan de Formación
- Presupuesto
- Incorporación de Nuevas Acciones Formativas no Previstas en el Plan
- Gestión del Plan de Formación
- Seguimiento y evaluación
- Compartiendo conocimiento
- Indicadores de resultados

Tabla 56. Formación.

Formación	2013		2014		2015		2016		2017		% Var.
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	
Grado de cumplimiento del plan de formación (%)	64,3%		66,1%		55,2%		58,3%		33,6%		-42,3
Cursos realizados (nº)	340		340		317		540		451		-16,5
Asistentes totales (nº)	59		59		60*		73		77		5,5
	36	23	34	25	37	23	45	28	48	29	
Asistentes sobre total plantilla (%)	100%		100%		98,44%		100%		100%		0,0
Horas / persona (nº) (sin form. on-line)	44,6		45,1		21,16		30,85		21,69		-29,7
Horas / persona (nº) (con form. on-line)	61,0		61,73		30,75		43,02		41,09		-4,5
Inversión en formación (€/persona)	726,7		735,12		286,07		797,33		881,41		10,5

La información de horas/personas aportada es sin incluir la formación en idiomas. Fuente: VIRESA

A continuación presentamos una distribución de la formación por categorías comparando los % en € invertidos en cada categoría con los % de personas en cada categoría existentes en VIVESA. Aunque pueden distar ambos porcentajes por los costes de los cursos, aun así, se debiera esperar una cierta correlación tal y como se puede observar en los datos.

*Tabla 57. Distribución de la formación por categorías.*

Distribución de la formación	2013		2014		2015		2016		2017	
	% €	%per-sona	% €	%per-sona	% €	%per-sona	% €	%per-sona	% €	%per-sona
Directivos/as	9,3%	12%	9,29%	11,86%	12,5%	11,3%	7,72%	8,57%	44,13%	9,09%
Titulados/as y Técnicos/as	58,2%	49%	58,20%	49,15%	77,6%	50,0%	73,43%	64,29%	44,38%	64,94%
Administrativos/as	35,5%	39%	32,51%	38,98%	9,9%	38,7%	18,85%	27,14%	11,49%	25,97%
<b>TOTAL</b>	100 % (59 personas)		100 % (59 personas)		100 % (60 personas)		100 % (70 personas)		100 % (77 personas)	

Fuente: VIVESA

La formación llevada a cabo en VIVESA (además de las correspondientes al ámbito ambiental, el de prevención de riesgos o protección de datos que detallamos en los apartados correspondientes de esta memoria), aborda el desarrollo de las competencias esenciales, transversales y específicas de cada una de las personas que trabajan en VIVESA:

*Tabla N. Cursos de Formación 2017.*

Competencias esenciales/genéricas	Asistentes		Horas/persona
	Muj	Var	
Actualización normativa		2	4 h.
Contratos mayores		1	8 h.
Criterios socio económicos en la segmentación de ayudas a la rehabilitación	1		4,5 h.
Curso sobre métodos y técnicas para el diagnóstico y reparación de estructuras de hormigón		1	1.225 h.
Cursos colegio de ingenieros y aparejadores		2	4 h.
Cursos y jornadas planeamiento y gestión urbanística		2	16 h.
El nuevo suministro inmediato de información para la gestión del IVA	2		2,5 h.
Experto en contratos públicos	1	1	375 h.
Repaso sistemática Arrendamiento con opción a compra	5		4 h.
Sistemática de gestión de contrataciones: controles	39	19	1 h.
Gestión de fondos europeos	1	1	30 h.
Gestión en materias laborales (retribución, comunicación, participación...)	1		4,5 h.
Imputación horaria proyecto coronación	18	9	1 h.
Intervenciones en casos de patologías y de obras. Geotecnia complejas		1	5 h.
Jornada actualidad y tendencias en la calidad de los proyectos de construcción e infraestructuras		1	4 h.

Competencias esenciales/genéricas	Asistentes		Horas/ persona
	Muj	Var	
Jornada sobre novedades en urbanismo y vivienda en 2017	1		10 h.
Jornada sobre patología de mayor incidencia en demandas		1	2,5 h.
La nueva ley de contratos del sector público		1	21 h.
El medio natural como inversión de futuro		1	7 h.
Módulo de ordenación del territorio	1		120 h.
Normativa fiscal y financiera actuaciones de rehabilitación		2	4,5 h.
Novedades anuales fiscales y contables empresas promotoras	1		8 h.
Novedades laborales y de seguridad social 2016/2017	2		4 h.
PASSIVHAUS (Diferencias casa Passivhaus vs. casa normal)	1	3	3 h.
Patologías BSP	5	9	2 h.
Reciclaje de Euskalit	2	1	4,5 h.
Rehabilitación de la envolvente térmica. Estudio de sus puntos críticos y patologías asociadas		1	8 h.
Rehabilitación integral y regeneración urbana	2	2	16 h.
Seguridad en edificación, rehabilitación y/o urbanización y obra civil		1	4 h.
Talleres prácticos de derecho registral		1	10 h.
Tributos locales	1		4,25 h.
Valoraciones urbanísticas	1		28 h.
Vigilancia externa	1	2	3,5 h.
XVI congreso euskal hiria 2017		1	12 h.

Competencias transversales	Asistentes		Horas/ persona
	Muj	Var	
Análisis y gestión de conflictos	1	1	10 h.
Coaching		1	1,5 h.
Coaching individual	1		15 h.
Desarrollo de liderazgo (coaching de equipo)	3	4	32 h.
Mindfulness	8	3	7 h.
Taller trabajo en equipo	4	1	4 h.

Competencias específicas	Asistentes		Horas/ persona
	Muj	Var	
BIM aplicado a obra civil con software autodesk		1	60 h.
Crea fácilmente contenidos de e-learning con herramientas de libre uso	1		8 h.
Navision	7	6	2 h.
Genérico modelización virtual BIM	9	8	15 h.
Herramienta gestión proyectos	4	7	3 h.
Koordinatu	2	2	4 h.
Excel avanzado para controllers	2	3	12 h.
Oficce: Navision	1	2	2 h.
Sharepoint	1	1	9 h.

Fuente: VISESA

#### 4.4.4. Igualdad, conciliación y beneficios sociales

VISESA incorpora en su operativa y consolidado en el Convenio Colectivo de las personas trabajadoras, diversas medidas de conciliación, flexibilización del tiempo y del espacio de trabajo, así como otros beneficios sociales que están disponibles para toda la plantilla, tales como:

- Flexibilidad horaria (art. 24 – art. 26),
- Conciliación laboral y familiar (art. 24 – art. 26),
- Catering, asunción de 2/3 del coste total,
- Posibilidad de trabajo en otro centro de trabajo por proximidad al domicilio 1 día/semana,
- Formación a cargo de la empresa dentro de la jornada laboral (art. 74),
- Anticipos de nómina (art. 63),
- Préstamos ventajosos al 0% de interés (abono de cantidades a cargo de retribuciones correspondientes a un trabajo no efectuado – se deben cumplir una serie de condiciones para el acceso al mismo-. El saldo máximo de los préstamos vivos concedidos en el conjunto de la empresa, no superará el total del 2% masa salarial, siendo su distribución por orden de solicitud) (art. 63),

Tabla 58. Préstamos.

Préstamos concedidos - €	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Resultado	24.000	16.500	22.500	48.000	12.950	-73,0

Fuente: VISESA

- Mejora de las licencias con respecto al Estatuto Trabajadores, tales como permisos para mudanzas, maternidad, paternidad, asuntos propios, etc. (art. 37 – art. 54 – art. 55 – art. 57 – art. 61),
- Facilidades para el cuidado de familiares (art. 24 – art. 26),
- Seguro de vida y accidentes (art. 64),

Tabla 59. Seguro de vida y accidentes.

Cobertura de Seguro de vida y accidentes - €	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Vida	33.000	33.000	33.000	33.000	33.000	0,0
Accidente	60.101	60.101	60.101	60.101	60.101	0,0
Muerte por accidente	120.000	120.000	120.000	120.000	120.000	0,0

Fuente: VISESA

- Fondo Social con objeto de financiar otro tipo de atenciones sociales no contempladas y otras causas de naturaleza excepcional. La cuantía de dicho fondo se fijará por Acuerdo de Consejo de Administración, previa negociación con la representación sindical. (art. 66),

Tabla 60. Fondo social.

Fondo social	2013		2014		2015		2016		2017		% Var.
Dotación total (€)	6.000		6.000		6.000		12.000		14.289		19,1
Personas que se han beneficiado del fondo social (nº)	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	
	12	4	15	4	14	8	28	12	22	14	

Fuente: VISESA

- Personas con capacidad disminuida, en caso de que una persona obtenga, de los organismos competentes, declaración de incapacidad para el ejercicio de las funciones de supuesto, gozará de derecho preferente a ocupar la primera vacante que se produzca compatible con su estado físico y aptitudes profesionales (art. 67),
- Plan de normalización y uso del euskera, formación 100% financiada para las personas de las oficinas de atención al cliente y subvención del 75% para el resto de departamentos (Importe máximo por persona: 1.200 € y 4 horas semanales de estudio en horario laboral) (art. 75),

Tabla 61. Formación en euskera.

Euskera	2013		2014		2015		2016		2017		% Var.
Asistentes totales (nº)	14		17		23		28		30		7,1
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	
	8	6	7	10	12	11	14	14	15	15	
Asistentes sobre total plantilla (%)	23,70%		28,81%		38,3%		40,0%		39,0%		-2,6
Horas totales de formación (h)	2.016		2.016		3.299		3.588		3.238		-9,8
Media de horas por asistente (h)	144		118,59		143,45		128,15		107,92		-15,8

Fuente: VISESA

Tabla 62. Formación en otros idiomas.

Otros idiomas	2013		2014		2015		2016		2017		% Var.
Asistentes totales (nº)	7		6		4		3		3		0,0
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	
	4	3	4	2	4	0	3	0	2	1	
Asistentes sobre total plantilla (%)	11,80%		10,17%		6,7%		4,30%		3,9%		-9,3
Horas totales de formación (h)	264		264		180		167,5		115		-31,3
Media de horas por asistente – h.	37,7		44		60		55,83		38,33		-31,3

Fuente: VISESA

Los beneficios sociales son de aplicación al 100% de las personas trabajadoras que presta servicios para VISESA en tanto en cuanto permanezcan dentro del ámbito de dirección y organización de la citada Sociedad.

La aplicación de lo acordado del Convenio Colectivo en el art. 21 (jubilación parcial y contrato de relevo), art. 22 (jubilación anticipada), art. 62 (Previsión Social), art. 65 Indemnizaciones por jubilación voluntaria), art. 69 (retribuciones salariales), art. 70 (Trienios) y art. 37.2 (complemento retributivo en situación de Incapacidad Laboral Transitoria) se mantendrá en suspenso en aplicación de las medidas de reducción de gasto público dispuestas por el Decreto 9/2012, de 31 de enero, en desarrollo de la Ley 6/2011, de 23 de diciembre, y demás normativa de aplicación, hasta que dicha suspensión sea alzada.

Los datos cuantitativos relativos al último ejercicio de algunos de estos beneficios sociales, así como de las personas con opción de acogerse y que efectivamente así lo han hecho, son los siguientes:

Tabla 63. Beneficios sociales

BENEFICIOS SOCIALES	(1)		(2)		(1)		(2)		(1)		(2)		(1)		(2)		(1)		(2)	
	2013				2014				2015				2016				2017			
	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V
<b>Medidas de conciliación</b>																				
Permiso de paternidad	0	23	0	2	0	23	0	1	0	28	0	1	0	25	0	0	0	30	0	1
Permiso de maternidad (a partir de la 6ª semana)	36	23	2	0	38	23	2	0	44	28	4	0	0	25	0	0	0	30	0	1
Permiso de lactancia	36	23	2	0	38	23	1	0	44	28	3	1	45	25	2	0	47	30	1	1
Reducción de jornada por guarda legal (menores de 12 años)	36	23	1	0	38	23	5	0	44	28	5	0	45	25	5	0	47	30	5	0
Excedencia por cuidado de menores	36	23	4	0	38	23	0	0	44	28	0	0	45	25	0	0	47	30	0	0
Excedencia por cuidado de familiares dependientes	36	23	0	0	38	23	0	0	44	28	0	0	45	25	0	0	47	30	0	0
<b>Servicios de apoyo a la conciliación</b>																				
Guardería	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comedor	36	23	28	15	38	23	28	14	44	28	33	20	45	25	38	15	47	30	24	15
Permiso atender familiares enfermedad crónica (50 horas anuales).													45	25	5	1	47	30	5	1
<b>Flexibilidad de tiempo y espacio de trabajo</b>																				
Flexibilidad de entrada y salida	36	23	36	23	38	23	38	23	44	28	48	28	45	25	45	25	47	30	47	30
Flexibilidad de horario negociada	36	23	3	4	38	23	4	2	44	28	9	2	45	25	11	2	47	30	12	1
Reducción de jornada por motivos personales	36	23	0	0	38	23	0	0	44	28	0	0	45	25	0	0	47	30	0	0
Excedencia no remunerada por motivos personales. Permiso no retribuido	36	23	0	0	38	23	0	0	44	28	0	0	45	25	0	0	47	30	0	0
Teletrabajo/ peticiones transitorias	36	23	0	0	38	23	0	0	44	28	0	0	45	25	0	0	47	30	4	1
Teletrabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
Acercamiento al lugar de residencia	36	23	5	2	38	23	6	3	44	28	9	5	45	25	8	5	47	30	7	5

(1) Personas en SITUACIÓN de acogerse. (2) Personas que en EFECTO se acogen. Fuente: VIVESA

El 100% de las personas se reincorporan a la empresa tras la baja por maternidad o paternidad.

#### 4.4.4.1. Plan de Igualdad

VISESA, en línea con el compromiso de actuar como una empresa socialmente responsable y de acuerdo con nuestro Plan Estratégico, así como con nuestro Plan de Gobierno Responsable, decidimos avanzar con en el desarrollo de iniciativas que fomenten y que impulsen la igualdad entre mujeres y varones dentro de la empresa.

Se adopta como principal referencia el Convenio Colectivo de VISESA, de acuerdo con su artículo 85, el cual reclama la elaboración de un Plan de Igualdad. Además, también se han adoptado otras referencias como son el VI Plan de Igualdad de la CAE, el Plan para la Igualdad entre Mujeres y del Departamento de Empleo y Políticas Sociales de la X Legislatura la Ley 4/2005, de 18 febrero, para la igualdad de Mujeres y Hombres del Gobierno Vasco en la que insta a la elaboración de planes de igualdad, de acuerdo con su artículo 40.

Se constituyó una Comisión de Igualdad en 2013, actualmente formada por 6 personas, de las cuales 5 son mujeres. Esta Comisión es la encargada de definir, desarrollar, vigilar, impulsar y hacer seguimiento del cumplimiento del plan de igualdad y de las acciones que se deriven en este ámbito. Entre otras muchas acciones, la Comisión de Igualdad ha elaborado la propuesta del primer *Protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual y por razón de género*.

VISESA, tiene como objetivo estratégico, seguir avanzando hacia la consecución de la implantación del enfoque de género en su actividad y para ello es clave la elaboración del **PRIMER PLAN DE IGUALDAD** de VISESA. Es esencial para ello un **cambio de paradigma** de las personas de la organización, la toma de conciencia o si cabe el **cambio de valores**, necesario para lograr avanzar en el ámbito de la igualdad entre mujeres y varones. Este es el gran RETO de VISESA.

Con el objetivo principal de alcanzar nuestro gran RETO, se han propuesto 5 EJES PRINCIPALES, y 17 objetivos. Además se recogen las 28 acciones identificadas como necesarias para conseguir cada uno de los objetivos y el plazo previsto para acometerlas o cronograma.

*Tabla Ñ. Ejes y Objetivos del plan de igualdad de VISESA.*

<b>Eje 1</b>	<b>Compromiso a favor de la igualdad</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.1 Impulsar la toma de conciencia de Género</li> <li>1.2 Promover el cambio de valores, a través de la eliminación de estereotipos o roles atribuidos a las personas en función de su sexo</li> <li>1.3 Incorporar en la actividad y procesos de VISESA la perspectiva de género</li> </ul>
<b>Eje 2</b>	<b>Gestión de Personas con Criterios de Igualdad</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>2.1 Garantizar la igualdad de trato y oportunidades en los procesos de selección</li> <li>2.2 Reducir la brecha salarial de género, expresada como salario bruto medio anual entre mujeres y hombres.</li> <li>2.3 Reducir la brecha profesional, expresada como distribución de mujeres y hombres en puestos de mayor o menor responsabilidad</li> <li>2.4 Incorporar la perspectiva de género en los planes de formación</li> <li>2.5 Incentivar las medidas enfocadas a garantizar la igualdad de trato de mujeres y hombres en las condiciones laborales</li> </ul>

**Eje 3 Conciliando con Corresponsabilidad**

- 3.1 Adaptar y prever las medidas de conciliación a las necesidades de la plantilla
- 3.2 Fomentar la corresponsabilidad como base de todas las medidas para la conciliación
- 3.3 Incrementar el % de hombres que se acogen a medidas para la conciliación

**Eje 4 Salud Laboral con Perspectiva de Género**

- 4.1 Incluir la perspectiva de género en nuestro sistema de vigilancia de la salud
- 4.2 Prevenir el Acoso Sexual o por razón de Sexo
- 4.3 Impulsar el desarrollo de conocimientos en el ámbito de la igualdad de mujeres y hombres y de la diversidad afectivo-sexual
- 4.4 Subvencionar proyectos en materia de mejora de cuidado físico o atención a mujeres con enfermedades femeninas o personas en situación vulnerable

**Eje 5 Comunicando con perspectiva de Género**

- 5.1 Eliminar imágenes y contenidos sexistas en la comunicación externa e interna
- 5.2 Prevenir el acoso sexual y sexista

Fuente: VISESA

En el 2017, hemos entrado en el último año del primer plan de Igualdad de VISESA que se aprobó para el periodo 2014-2017. Se ha avanzado y dado pasos por la igualdad incorporando a la actividad diaria, el enfoque de género y así garantizar el respeto a la diversidad y la igualdad entre mujeres y hombres.

Para ello, en el año 2017 se ha trabajado en dos ámbitos, el de la sensibilización a través de píldoras formativas en materia de género y en el de la contratación. Para la implantación en este segundo ámbito, VISESA ha trabajado en la elaboración de una propuesta de cláusulas sociales para su incorporación en nuestros pliegos y contratos. Con ello VISESA quiere situarse en una posición responsable e innovadora, manifestando como entidad pública un compromiso firme con la igualdad.

En estos años se han incorporado en el plan de formación cursos sobre conciliación de la vida laboral y personal así como sobre acoso sexual y por razón de género para quienes componen la Comisión de Igualdad y el resto de personas de la organización.

Tabla 64.a. Datos de formación en igualdad.

Formación en Igualdad	2013		2014		2015		2016		2017	
Cursos realizados (nº)	3		3		3		4		3	
Horas totales (h)	206		245		153,5		194		91,5	
Asistentes totales (nº)	20		40		65		129		72	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
	17	3	15	25	42	23	83	46	45	27

Fuente: VISESA

Tabla 64.b. Formación en igualdad en 2017.

Denominación del curso	Asistentes		Horas/persona
	Muj	Var	
Aplicación de la perspectiva de género en seguridad y salud laboral		1	1,5 h.
Igualdad	1		20 h.
Igualdad: lenguaje inclusivo	44	26	1 h.

Fuente: VISESA



#### 4.4.5. Salud y seguridad en el trabajo

##### 4.4.5.1. Resultados en prevención de riesgos laborales internos (nuestras oficinas)

VIRESA cuenta con un Servicio de Prevención Ajeno como modelo de organización de la prevención de riesgos laborales y vigilancia de la salud de todas sus personas, el cual evalúa los riesgos derivados de las condiciones de trabajo y estableciendo las pautas necesarias para evitarlos o minimizarlos. Este Servicio de Prevención asume todas las especialidades existentes en materia preventiva: Seguridad laboral, Higiene industrial, Ergonomía y Medicina del Trabajo.

El Comité de Seguridad y Salud de VIRESA, constituido paritariamente en el año 2012, está formado por 2 miembros por parte de la representación social y 2 miembros por parte de la dirección de la empresa, además de un representante del Servicio de Prevención Ajeno (con voz pero sin voto). El Comité de Seguridad y Salud impulsa la vigilancia, el desarrollo y la consecución de las acciones relacionadas con este ámbito. Algunas de estas acciones son el plan anual-plurianual preventivo, evaluación de los riesgos, la actividad preventiva, planes de emergencia, controles y evaluaciones periódicas, etc.

Además, VIRESA dispone de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral basado en la Norma OHSAS 18.001 (no certificado), que incorpora compromisos específicos en materia de prevención de riesgos y mejora de la salud laboral de todas sus personas, integrándola en todos los niveles jerárquicos de la organización.

En el compromiso con la salud y seguridad laboral, VIRESA este año 2017 ha creado un equipo de trabajo para analizar y poner en marcha acciones derivadas de la encuesta psicosocial realizada en el año 2016. Se está ampliando y modificando el enfoque de la formación, antes muy centrado en seguridad y en este último año algo más en la salud. Para ello, se ha realizado formación en materia de ergonomía y se han difundido recomendaciones para evitar lesiones propias de quienes trabajan sentados frente a un ordenador, así como cursos de mindfulness.

Empezamos a dar los primeros pasos en materia de coordinación de acciones empresariales, para lo cual VIRESA cuenta con el apoyo de la plataforma koordinatu, gestionada por la mutua y que favorece a la coordinación de la seguridad y de la prevención con las empresas que prestan sus servicios.

Tabla 65.a. Datos de formación en prevención de riesgos laborales.

Formación en PRL	2013		2014		2015		2016		2017	
Cursos realizados (nº)	7		1		7		3		3	
Horas totales (h)	241		5		174,5		162		282	
	23		1		27		72		30	
Asistentes totales (nº)	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
	12	11	1	0	15	12	44	28	13	17

Fuente: VIRESA

*Tabla 65.b. Formación en prevención de riesgos laborales en 2017.*

Denominación del curso	Asistentes		Horas/ persona
	Muj	Var	
Nivel básico de prevención en construcción		1	60 h.
Primeros auxilios	2	1	8 h.
Ergonomía postural. Cuidado de espalda. Empresa saludable	40	26	3 h.

Fuente: VISESA

*Tabla 66. Horas laborables y Absentismo.*

Análisis laboral	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Plantilla media (nº)	58,72	58,01	62,08	69,58	72,34	4,0
Horas laborales totales (h)	1.812,5	1.829,29	1.818,00	1.820,00	1820,50	0,0
Horas anuales trabajadas (h)	1.584,5	1.577,0	1.569,5	1.547,0	1.547,0	0,0
Horas totales trabajadas (h)	93.486	96.197	113.004	108290	119.119	10,0
<b>Absentismo (1+2) (%)</b>	<b>6,4</b>	<b>5,68%</b>	<b>7,27%</b>	<b>3,77%</b>	<b>5,50%</b>	<b>45,9</b>
▪ Abs.1 (licencias y bajas...) (%)	4,83%	4,13%	3,87%	2,60%	3,98%	53,1
▪ Abs.2 (bajas maternidad/paternidad) (%)	1,57%	1,55%	3,40%	1,17%	1,52%	29,9

Fuente: VISESA

*Tabla 67. Siniestralidad e índices de accidentabilidad de las personas de VISESA.*

Análisis de siniestralidad	2013		2014		2015		2016		2017		% Var.
Accidentes de Trabajo con baja (nº)	0		2		2		1		1		0,0
Días de baja (A.T.) (días)	0		35		18		0		0		0,0
Enfermedades profesionales (nº)	0		0		0		0		0		0,0
Días de baja (E.P.) (días)	0		0		0		0		0		0,0
A.T. o E.P. sin baja (nº)	0		4		3		0		3		100,0
	<b>vis.</b>	<b>act.</b>	<b>vis.</b>	<b>act.</b>	<b>vis.</b>	<b>act.</b>	<b>vis.</b>	<b>act.</b>	<b>vis.</b>	<b>act.</b>	<b>% Var</b>
Índice de Incidencia	<b>0</b>	64,2	<b>33,01</b>	61,6	<b>0</b>	65,2	<b>0,00</b>	77,10	<b>0,00</b>	77,10	0,0
Índice de Frecuencia	<b>0</b>	37,5	<b>19,65</b>	35,2	<b>0</b>	36,7	<b>0,00</b>	41,80	<b>0,00</b>	41,80	0,0
Índice de Gravedad	<b>0</b>	1,14	<b>0,34</b>	1,14	<b>0,16</b>	1,19	<b>0,00</b>	1,37	<b>0,00</b>	1,37	0,0

vis.: VISESA / act.: índice de la actividad / Fuente: VISESA y Análisis de siniestralidad de Mutua

#### 4.4.5.2. Resultados en prevención de riesgos laborales externos (nuestras obras)

VIRESA, continua con su trabajo y esfuerzo en fomentar una vigilancia y mejora de las condiciones de seguridad y salud en todas sus promociones, con el objetivo firme y directo hacia la reducción y eliminación de la siniestralidad laboral en el sector de la construcción de la CAE, para ello involucramos a todas las personas para conseguir la idealidad de la no incidencia en todas las promociones.

En el año 2005, se incorpora la **actividad específica de seguimiento del ámbito de la seguridad y salud** de las promociones de VIRESA, cuyas funciones principales son:

- Detectar posibles áreas de mejora en materia preventiva y laboral, además de la propuesta y seguimiento de acciones correctoras.
- Seguimiento y asesoramiento técnico, a pie de obra, de la gestión preventiva y laboral del coordinador de seguridad y salud y de la empresa contratista y sus subcontratas.

Durante estos años, las líneas de actuación se han dirigido hacia:

- La integración de la prevención en la fase de proyecto; mediante la contratación del coordinador de seguridad y salud en esta fase y fomentando desde VIRESA una interrelación entre el coordinador de seguridad y salud y el equipo redactor del proyecto, que genere una integración real de la prevención en el diseño, y donde el Estudio de Seguridad y Salud es realizado por el coordinador de seguridad y salud, y se redacta de forma paralela al proyecto de ejecución.
- Vigilancia de la limitación de los límites de subcontratación (2005) y cumplimiento de la Ley de Subcontratación 32/2006 (2007) y R.D. 1109/2007 que la desarrolla.
- Vigilancia del cumplimiento de los Convenios de Aplicación, incluyendo los provinciales (jornadas y calendarios laborales; cumplimiento de las tablas salariales,...), así como el cumplimiento del V Convenio General del Sector de la Construcción (2012-2016) (disposiciones mínimas de seguridad y salud, y formación), y de otros acuerdos como el Acuerdo Estatal de Vidrio y Rotulación, Convenio Colectivo Estatal del Sector de la Madera y Acuerdo Estatal del Sector del Metal.
- Vigilancia del cumplimiento de la normativa por las empresas transnacionales que se encuentren trabajando en nuestras obras; la Directiva 96/71 y Ley 45/99 (comunicación del desplazamiento de trabajadores a la Autoridad Laboral, Aplicación Tablas Salariales del Convenio del lugar de trabajo, Horas de trabajo según Convenio colectivo,...), así como el cumplimiento de Reglamentos 883/2004 y 987/2009; Tarjeta Sanitaria Europea; además de lo concretado en la legislación que regula la subcontratación Ley 32/2006 y R.D.1109/2007.
- Vigilancia del Cumplimiento de normativa para trabajadores no comunitarios como las autorizaciones para residir y trabajar.

Desde el año 2013, se concretó una nueva línea de actuación, centrada en la vigilancia del cumplimiento de la normativa sobre lucha contra la morosidad, controlando los plazos de los pagos de la empresa contratista a empresas subcontratistas o proveedores, con el objetivo de evitar la disminución de recursos destinados a la seguridad, evitar el no pago a trabajadores, no abono de seguros sociales, y la propia supervivencia de las empresas.

Todas estas líneas de actuación realizadas han contribuido a implementar mejoras en la gestión de los distintos ámbitos de VIVESA:

- Convenios y Acuerdos con Agentes Sociales e Instituciones:

- Convenio de colaboración entre el Departamento de Vivienda, VIVESA y los sindicatos CCOO y UGT en el sector de la Construcción, para la concreción de criterios y actuaciones que favorezcan unas óptimas condiciones laborales en el ámbito de las obras de construcción promovidas directamente por el Departamento y por VIVESA.

Este Convenio promueve la aplicación de mejoras en las condiciones de seguridad y salud laboral en las obras de construcción promovidas por VIVESA o por el Dpto. Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda y crea una Comisión de seguimiento para velar y hacer cumplir dichos acuerdos.

- Colaboración con la Fundación Laboral de la Construcción.

- Pliegos específicos de Coordinación de Seguridad y Salud:

Definición de competencias y funciones del coordinador de seguridad y salud mediante pliegos de contratación, con la continua implantación del mismo en las obras promovidas, y habiéndose realizado desde VIVESA el seguimiento de la actividad:

- En fase de proyecto: Nombramiento de un Coordinador de Seguridad y Salud en fase de proyecto; Coordinador de Seguridad y Salud ajeno al equipo redactor de proyecto; Experiencia y formación en PRL; y Estudio de Seguridad y Salud redactado por el propio Coordinador.
- En fase de ejecución de obra: Designación del Coordinador de Seguridad y Salud de fase de proyecto como Coordinador de Seguridad y Salud en fase de ejecución; Coordinador de Seguridad y Salud ajeno al Director de Ejecución; Obligaciones mínimas a desarrollar definidas en los Pliegos de Contratación (número de visitas mínimas semanales según número de viviendas y fase de obra, mínimo una reunión mensual de coordinación, informes a presentar a la propiedad, documentación preventiva a revisar, etc.,)

- Pliegos de condiciones de Ejecución de Obra:

Inclusión en los pliegos de contratación de la ejecución de la obra de una serie de artículos que nos permiten ejercer desde VIVESA:

- Penalizaciones ante incumplimiento de normativa o instrucciones.
- Derecho a veto de empresas subcontratistas.

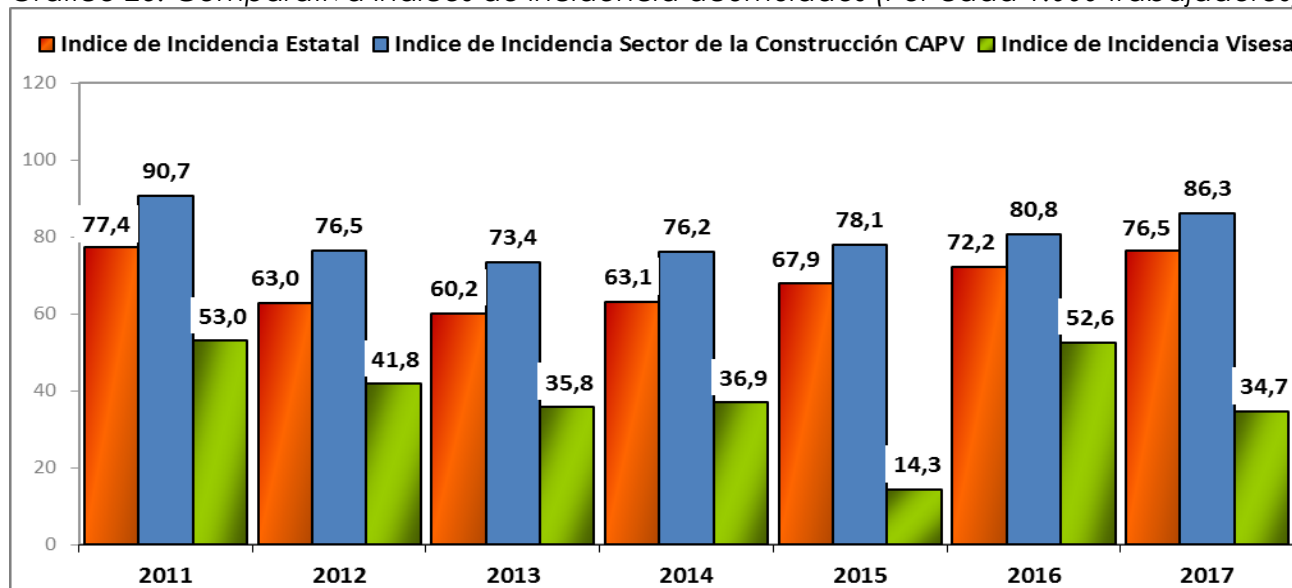


VISESA ejerce un papel de liderazgo en materia de seguridad y salud en las obras promovidas reduciendo así, los índices de siniestralidad en el sector de la construcción. Dicho liderazgo lo establecemos a través de centralizar la contratación de los diferentes agentes, de la capacidad de marcarles obligaciones preventivas y de determinar mecanismos de interrelación entre los mismos, además de por la capacidad de exigir competencias específicas en prevención de riesgos laborales.

### Papel activo del promotor = Motor de cambio de la prevención

Una de las consecuencias más directas y palpables del trabajo realizado en las obras de VISESA, ha sido una disminución constatable de la siniestralidad laboral en comparación con los índices del Sector de la Construcción en la CAE, como se puede observar en el gráfico adjunto. Se puede decir que en el período estudiado la probabilidad de que un trabajador sufra un accidente laboral en las obras de VISESA se ha mantenido siempre inferior o aproximado a la mitad que en el resto de obras del sector. Los resultados de los índices de incidencia en las obras de edificación de VISESA dentro del convenio de colaboración son:

Gráfico 23. Comparativa Índices de incidencia acumulados (Por cada 1.000 trabajadores)



Fuente datos nacionales: extraídos del Anuario de Estadísticas del Ministerio de Empleo y Seguridad Social 2015.  
Fuente datos autonómicos: Osalan (Informes mensuales; índices de incidencia acumulado diciembre)

**No se ha producido ningún accidente mortal desde el año 2007.** En estos últimos años se han ido repitiendo tanto el número como la gravedad de los mismos, siendo el año 2015 el que menor número de accidentes hemos tenido en el desarrollo de las obras de edificación de VISESA.

*Tabla 68. Tipología y nº de accidentes en las obras de VISESA*

Seguridad en las obras de VISESA –nº	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Accidentes mortales	0	0	0	0	0	0,0
Accidentes graves	0	1	0	1	1	0,0
Accidentes leves	10	11	4	11	11	0,0

Fuente: VISESA

#### 4.4.6. Comunicación y relaciones laborales.

La Comunicación Interna es un elemento esencial en la gestión de VIVESA, y tiene como funciones esenciales:

- Fomentar la participación y el compromiso de todas las personas, generando los canales y medios oportunos para que ambas sean posibles.
- Favorecer la correcta interpretación y asunción de la Misión, la Visión, los Objetivos y los Valores de VIVESA por parte de todas las personas que en ella participan.
- Reforzar la adhesión e implicación de las personas que trabajan en VIVESA, incentivando su sentido de pertenencia.
- Facilitar a cada persona de VIVESA la información más veraz, fiable, oportuna y coherente que sea necesaria para el mejor desempeño de sus responsabilidades.

VIVESA tiene establecidos varios canales de comunicación con el objetivo de favorecer la comunicación interna e interdepartamental de todo su personal.

*Tabla O. Canales de comunicación de VIVESA*

<b>Sistemas generales (ascendente, descendente y horizontal)</b>
• Consejo de Administración
• Comités y Equipos de Trabajo (Reuniones con el Departamento de Vivienda/Equipos de Proceso/Equipos de mejora...)
• Comisión de Igualdad, Comité de Empresa, Comité de Seguridad y Salud, Euskera Batzordea, Comité de Producto y Equipo Solidario.
• Berezibilerak, Jornadas de trabajo e Infobilerak
• ERP (Sistema de Gestión Empresarial)
• Intranet corporativa (Servicios)
• Gestión por proyectos
<b>Sistemas de comunicación ascendente</b>
• Sugerencias de mejora
• Incidencias, quejas y otras
• Encuesta bienal de personas y Otras encuestas e informes puntuales (psicosocial, formación,...)
<b>Sistemas de comunicación descendente</b>
• Circulares/Notas internas (Intranet)
• Cuadro de Mando, Paneles de Indicadores y autoevaluaciones.
• Plan director de vivienda, Plan estratégico, Plan anual de gestión y seguimientos
• Memoria de gestión anual, Declaración Ambiental anual y Memoria de Sostenibilidad bienal
• Tablón de anuncios
• Reuniones de la plantilla con la Dirección General

Fuente: VIVESA

Además, dispone de una sistemática para la elección del canal de comunicación más adecuado en función del grupo a informar y el tipo de información (urgencia, grado de detalle y complejidad de la misma) a aportar.

Una vez elegido los canales de comunicación se elabora un Plan de comunicación donde se recoge la siguiente información:

- Descripción del tema a comunicar
- Alcance del mismo
- Emisores, receptores
- Propuesta de la información mínima a presentar y responsables para la elaboración
- Propuesta de canales
- Plazos y tiempos para la exposición
- Lugar de exposición

#### • Encuestas de Satisfacción de Personas

Con una periodicidad bienal, se realizan encuestas de clima laboral para conocer el grado de satisfacción de las personas con su desempeño laboral.

En 2016 no se realiza la encuesta de clima laboral puesto que este año se ha realizado una encuesta psicosocial que además de dar respuesta a la normativa legal en lo correspondiente a los riesgos psicosociales también hace hincapié en muchos factores de la encuesta de satisfacción.

Tabla 69. Resultados principales de la encuesta de riesgos psicosociales (E 0:100):

Dimensiones	2016	Situación
Ritmo de trabajo	90,2	Situación desfavorable para la salud (exposición de las personas de Visesa a riesgos psicosociales)
Exigencias emocionales	68,3	
Previsibilidad	66,7	
Claridad de rol	65,6	
Calidad de liderazgo	63,8	
Exigencias cuantitativas	59,0	
Conflicto de rol	57,4	
Apoyo social de los superiores	41,0	
Dimensiones	2016	Situación
Apoyo social de los compañeros	58,3	Situación intermedia para la salud (exposición de las personas de Visesa a riesgos psicosociales)
Inseguridad condiciones de trabajo	41,0	
Doble presencia	47,5	
Exigencias de esconder emociones	36,8	
Sentimiento de grupo	36,1	
Influencia	45,0	



Dimensiones	2016	Situación
Justicia	42,4	Situación favorable para la salud (exposición de las personas de Visesa a riesgos psicosociales)
Posibilidades de desarrollo	49,2	
Inseguridad sobre el empleo	52,5	
Sentido del trabajo	55,0	
Reconocimiento	70,5	
Confianza vertical	78,7	

Fuente: VISESA

En 2018 se volverá a realizar la encuesta de clima laboral tal y como hemos venido realizando los últimos años.

Tabla 70. Resultados de las encuestas de clima laboral

Resultados generales de la encuesta de satisfacción de las personas	2008	2010	2012	2014	% Var.
Valoración de la encuesta (por los encuestados) (E 0:10)	6,71	6,71	6,55	6,4	-2,3
Satisfacción General (pregunta directa) (E 1:5)	3,47	3,81	3,13	3,11	-0,6
ISG-Índice de satisfacción general (media ponderada del conjunto de factores)	3,47	3,56	3,37	3,58	5,9

Fuente: VISESA

Como resultado del análisis de dichas encuestas, se define y aprueba un Plan de Acción de Mejora en el que se incluyen acciones relacionadas con los resultados críticos obtenidos en dicha encuesta.

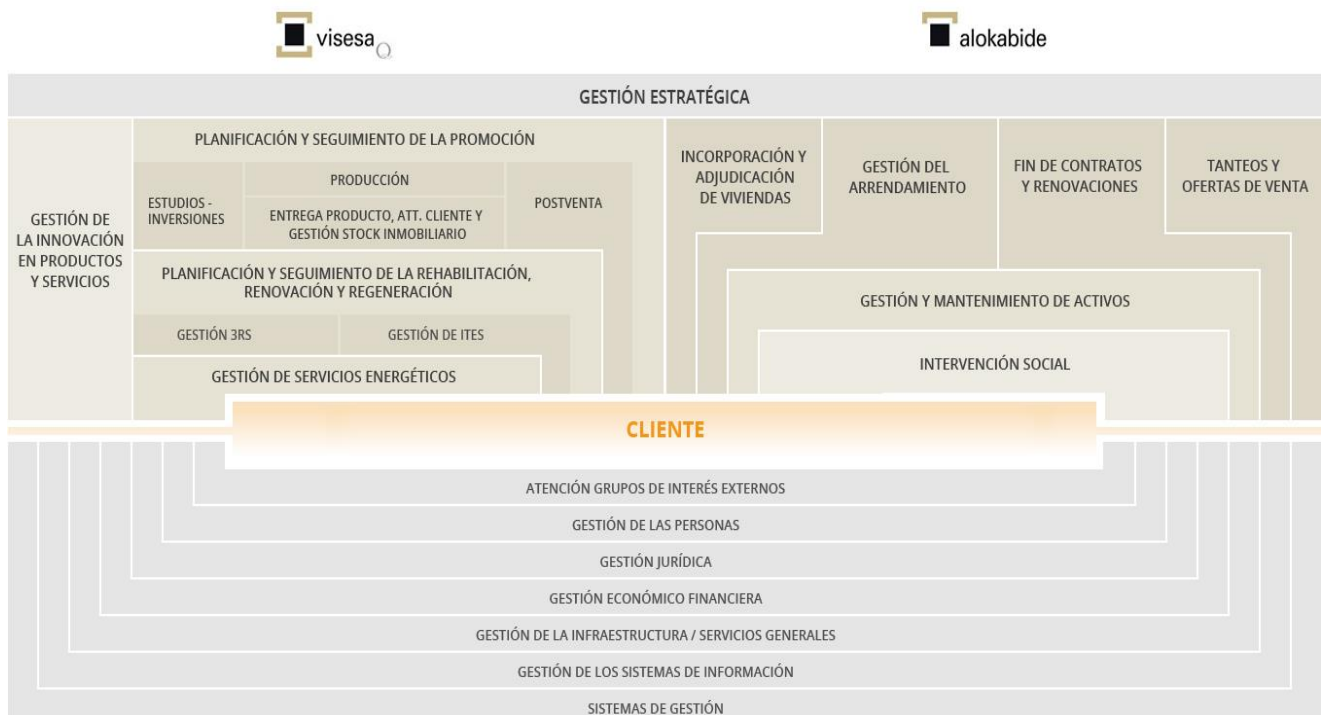
## 4.5. LAS EMPRESAS COLABORADORAS Y ALIADAS

### 4.5.1. Sociedades alineadas

VISESA y ALOKABIDE actúan como instrumentos fundamentales para el desarrollo de la política de vivienda del Gobierno Vasco, constituyendo una cadena de valor que produce interesantes sinergias: adquiriendo, gestionando y urbanizando suelo, promoviendo viviendas de calidad para el conjunto de la ciudadanía vasca, y, gestionando el alquiler de gran parte de las viviendas de protección oficial de la Comunidad Autónoma Vasca.

El objetivo fundamental es contribuir a conseguir que el conjunto de la ciudadanía vasca pueda hacer efectivo su derecho a disponer de una vivienda de calidad a unos precios asequibles.

Para ello, las Direcciones de las sociedades han asumido el diseño y la implantación de sus Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, orientados al Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit, que alcanzan todos los ámbitos y actividades de las sociedades, y que contribuye a la consecución de sus objetivos.



#### 4.5.2. Colaboradores y aliados

Por otro lado, VISESA colabora o ha colaborado con las siguientes asociaciones y empresas:

Tabla P. Asociaciones y empresas colaboradoras

Aliado Colaborador	Alianza/Colaboración	Impacto	Grupo de Interés Beneficiado
EUSKALIT Q-EPEA	Colaboración con la Fundación Vasca para la Calidad, ampliándose después a: <b>2003-2017 Club de Evaluadores EFQM</b> (para realizar evaluaciones de memorias EFQM). <b>2004-2017 Club 5S</b> (para la difusión y mejora en la implantación de la metodología 5S). <b>2005-2017 Q-epea</b> (Intercambio de conocimientos en gestión con otras Administraciones y Entidades Públicas). <b>2006-2017 Club 400</b> (empresas con Q)	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
FNS	Convenios para la incorporación de personas en prácticas con la Fundación Novia Salcedo.	Social	Accionistas Personas Sociedad
APD Inicio: 2000	Asociación para el Progreso de la Dirección.	Social	Accionistas Personas Sociedad
ACLIMA Inicio: 2001	Asociados del cluster de Industrias de Medio Ambiente de Euskadi, referencia en medio ambiente y sostenibilidad.	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
ITZARRI-EPSV Inicio: 2004	Incorporados a esta Entidad de Previsión Social de Empleo para el conjunto de los empleados públicos.	Social Económico	Accionistas Personas
AVS Inicio: 2005	Incorporados a esta Asociación española de promotores públicos de vivienda y suelo.	Social Ambiental	Accionistas Personas Clientes Sociedad
INNOBASQUE Inicio: 2008	Incorporados a <b>Innobasque</b> (Agencia Vasca de la Innovación) para trabajar por la innovación, sostenibilidad y la calidad en la vivienda y contribuir a una mejor forma de edificar. Así, comienza a llevar a cabo proyectos que sin ninguna duda, han significado un antes y un después en la creación de viviendas que favorecen y mejoran la vida de los ciudadanos. Siendo pioneros en la utilización de nuevas técnicas de gestión y construcción de viviendas urbanas en nuestra CAE, se basa en tres ejes fundamentales: <b>la industrialización, la eficiencia energética y la sostenibilidad de edificios, y los desarrollos urbanos sostenibles.</b>	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
ERAIKUNE Inicio: 2011	Socios del cluster de la construcción de Euskadi en el ámbito de la promoción, construcción, rehabilitación y renovación.	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad

Aliado Colaborador	Alianza/Colaboración	Impacto	Grupo de Interés Beneficiado
<b>IZAN 2005-2008</b>	Colaboración, desde para un proyecto de construcción de viviendas en Haití.	Social	Accionistas Personas Sociedad
<b>Asociación BERIZTAPEN 2009</b>	Convenio para la incorporación laboral de colectivos considerados en riesgo de exclusión.	Social Económico	Accionistas Personas Sociedad
<b>Fundación VICENTE FERRER 2010-2011</b>	Colaboración con la construcción de 48 viviendas en Anantapur (India).	Social	Accionistas Personas Sociedad
<b>ARQUITECTOS SIN FRONTERAS DE EUSKADI y Fundación EFEL-CIAPA 2012-2013</b>	Colaboración en la construcción de 3 albergues en Bolivia para acoger a jóvenes de 12 a 18 años que viven con sus padres en centros penitenciarios.	Social	Accionistas Personas Sociedad
<b>Misioneras del DIVINO MAESTRO 2014-2016</b>	Colaboración en el Proyecto para la construcción de la Escuela Maternal en Kashusa y en el Proyecto para la rehabilitación de Centro de Salud en Shabunda	Social	Accionistas Personas Sociedad
<b>JAMBO CONGO Inicio: 2017</b>	Colaboración con el proyecto de construcción y creación de la maternidad y 3 salas de partos en el centro de salud de Shabunda, República Democrática del Congo.	Social	Accionistas Personas Sociedad
<b>AECC Inicio: 2016</b>	Formalización de un contrato de alquiler de un local en Eibar para diez años para ubicar la sede comarcal del Bajo Deba de la Asociación, con el fin de facilitar información-concienciación, fomento de la investigación oncológica y servicios de acompañamiento y apoyo a enfermos y familiares.	Social	Accionistas Personas Sociedad
<b>Fundación HURKOA Inicio: 2016</b>	Contrato AROC de un local en Morlans (Donostia) con la fundación HURKOA, dedicada a la atención, defensa y tutela de personas mayores y/o con enfermedad mental en situación de fragilidad, dependencia o desprotección, principalmente en el territorio de Gipuzkoa.	Social	Accionistas Personas Sociedad
<b>SINDICATOS GOBIERNO VASCO Inicio: 2005</b>	Firma de convenio con los sindicatos para asegurar el cumplimiento de la Ley de PRL y la seguridad y salud en el ámbito de la ejecución de obras del Gobierno Vasco y VISESA.	Social Ambiental Económico	Accionistas Sociedad
<b>Asociación E2B Inicio: 2008</b>	Incorporación en "Energy Efficient Buildings Association (E2BA)" para colaborar con la Comisión Europea en la priorización de las líneas de I+D+i en el campo de la eficiencia energética en edificios.	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
<b>Comisión Gestora de Zorrotzaurre Inicio: 2013</b>	Incorporación a la Comisión que gestiona el desarrollo urbanístico de la futura isla de Zorrotzaurre (Bilbao).	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad

*Tabla Q. Impacto de alianzas y colaboradores.*

Aliado Colaborador Año	Alianza / Colaboración	Impacto	Grupo de Interés Beneficiado
UPV – NATURGAS Año: 2000	Evacuación de productos en combustión (Promociones del proyecto: Leioa, Arrigorriaga y Derio). <b>(Proyecto universidad-empresa)</b>	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
UPV-EHU Año: 2002	Investigación reducción emisiones CO2 (Promociones del proyecto: Mina del Morro y Otxandio). <b>(Proyecto universidad-empresa)</b>	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
UPV-EHU Año: 2005	Colaboración en la investigación sobre reducción de emisiones de CO2 procedentes de calderas - EFICAIND: proyecto de investigación sobre reducción de emisiones de CO2 procedentes de calderas individuales murales a gas. <b>(Proyecto universidad-empresa)</b>	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
UPV-EHU Inicio: 2006 Fin: 2009	Colaboración en la investigación sobre reducción de emisiones de CO2 procedentes de calderas - EFICACENT proyecto de investigación sobre mejora del rendimiento y reducción de emisiones de CO2 y NOX de calderas centralizadas de uso residencial. <b>(Proyecto universidad-empresa)</b>	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
UPV-EHU Inicio: 2011 Fin: 2012	<b>Convenio</b> para el estudio, divulgación e investigación sobre industrialización en vivienda, con una primera fase de visitas a empresas y clases de expertos en taller, y una segunda de propuestas de aplicación en promociones de VISESA. IDFABRIK: Publicación desarrollada en el marco del convenio .Investigación para interpretar las claves de los diferentes sistemas constructivos industrializables y su posible aplicación en la vivienda de protección pública en el ámbito CAE. <b>(Proyecto universidad-empresa)</b>	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
UPV-EHU Año: 2013	<b>Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Bilbao</b> , con el objetivo de avanzar en la eficiencia energética de las viviendas a partir del <b>estudio de las infiltraciones de aire</b> tanto en obra nueva como en rehabilitación.	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
CADEM Desde 1998	Certificado eficiencia energética. Anticipándose 10 años a la normativa, VISESA certifica un ahorro energético mínimo del 30% en todos sus edificios, como garantía de calidad. Esto se traduce en calificaciones energéticas C o superior. <b>(Proyecto de eficiencia energética y sostenibilidad)</b>	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
EVE Desde 2002	Instalaciones de energía solar térmica. VISESA, adelantándose a la normativa, incorpora en todas sus promociones colectores de captación solar térmica para precalentar el agua de consumo, de manera que sean capaces de suministrar un mínimo del 60% de la energía total media anual necesaria para el agua caliente sanitaria (normativa exige el 30%). <b>(Proyecto de eficiencia energética y sostenibilidad)</b>	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad

Aliado Colaborador Año	Alianza / Colaboración	Impacto	Grupo de Interés Beneficiado
<b>FAGOR</b> Inicio: 1998 Fin: 2001	Domótica (Promoción del proyecto: 96 Intxaurreondo). <b>(Proyecto de sistemas constructivos)</b>	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
<b>2004</b>	Recogida de aguas pluviales para riego y reciclado (Promociones del proyecto: Salburua). <b>(Proyecto de eficiencia energética y sostenibilidad)</b>	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
<b>Dpto. Viv., ORUBIDE, IHOBE, EVE</b> Inicio: 2004 Fin: 2006	Comisión para la edificación sostenible, elaboración de la Guía de Edificación Sostenible para establecer las bases técnicas para una edificación sostenible de las viviendas de la CAE. Libro blanco del edificio. <b>(Proyecto de eficiencia energética y sostenibilidad)</b>	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
<b>ROBOTIKER</b> Inicio: 2003 Fin: 2005	Proyecto VIDA: VIVIENDA DOMÓTICA ACCESIBLE. Convenio con el objetivo de desarrollar la adaptación de las funciones que puede ofrecer la domótica en el hogar para facilitar la funcionalidad de las viviendas para personas con minusvalía. (Promoción del proyecto: Durango). <b>(Proyecto de sistemas constructivos)</b>	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
<b>PICH-AGUILERA</b> Inicio: 2004 Fin: 2009	Beca de Investigación de VISESA sobre prefabricados de estructura en edificios de vivienda colectiva. Sistemas industrializados integrando aspectos bioclimáticos. (Promoción del proyecto: 156 VS Zabalgana Vitoria-Gasteiz). Finalizado en 2009. <b>(Proyecto de sistemas constructivos)</b>	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
<b>GOBIERNO VASCO Mº INDUSTRIA UNIVERSIDAD DE DEUSTO</b> Inicio: 2005 Fin: 2008	Proyecto tecnológico Zaingune. El G.V. a través de su programa Gaitek, y el Ministerio de Industria a través de fondos Profit, participaron en el proyecto para el desarrollo del producto software de inteligencia ambiental que permite el control inteligente de los elementos domóticos, sensoriales y de actuación de un hogar, con el objeto de ofrecer servicios asistenciales que ayuden a personas con discapacidades físicas o de avanzada edad en sus quehaceres diarios. Se implementó en una vivienda adaptada de la promoción 156 Viviendas Sociales de Salburua. <b>(Proyecto de sistemas constructivos)</b>	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
<b>EVE</b> Inicio: 2005 Fin: 2010	<b>Tetraener-Antondegí</b> (6º Programa de I+D) Liderado por EVE, incluía desarrollos residenciales, altamente eficientes desde el punto de vista energético, en Donostia -Antondegí y en Ginebra. Debido a los retrasos acumulados en el proceso urbanístico, las labores de demostración en Antondegí no llegaron a ejecutarse en el plazo del proyecto. <b>(Proyecto de eficiencia energética y sostenibilidad)</b>	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad

Aliado Colaborador Año	Alianza / Colaboración	Impacto	Grupo de Interés Beneficiado
Comisión Europea, EVE Inicio: 2005 Fin: 2010	<p>OPEN HOUSE (<i>proyecto europeo del 7º Programa Marco de I+D</i>), tiene por objeto desarrollar una herramienta abierta para la evaluación de la sostenibilidad de los edificios.</p> <p>El proyecto se desarrolla por un consorcio formado por 18 socios, entre los cuales, VISESA asume la tarea de analizar sistemas de contratación pública para la sostenibilidad en edificación e implementación de la metodología en casos reales.</p> <p><b>(Proyecto de eficiencia energética y sostenibilidad)</b></p>	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
iisBE 2008	<p>SB08 MELBOURNE - SUSTAINABLE BUILDING 2008: la promoción de 50 VPO en Bermeo, fue seleccionada por la organización iisBE (Internacional Initiative for Sustainable Built Environment) para representar a España en la "Conferencia Mundial Edificación Sostenible - SB08", que se celebró en Melbourne.</p>	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
Comisión Europea Inicio: 2010 Fin: 2015	<p>PIME's – Concerto (<i>proyecto europeo del 7º Programa Marco de I+D</i>) desarrollo de edificios de alta eficiencia energética e integración de fuentes de energía renovables, basados en microrredes, como ejemplo de buen hacer en el campo de la sostenibilidad energética y social de los desarrollos residenciales. Incluye la construcción de un edificio de bajo consumo energético (calificación A) de 171 viviendas para alquiler en Salburua y la rehabilitación energética de un edificio de 30 viviendas en el barrio de Zaramaga. 12 socios de cuatro países, entre ellos VISESA (coordinador local), Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, Tecnalia, EVE y Acciona.</p> <p><b>(Proyecto de desarrollos urbanos sostenibles)</b></p>	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
ARCELOR LKS TECNALIA Año: 2010	<p>Estudio sobre Industrialización en acero: Análisis estratégico, desarrollado en colaboración con Arcelor-LKS ingeniería-Tecnalia, que permitió evaluar la viabilidad de la implantación de la edificación industrializada en base acero en promociones de viviendas protegidas a desarrollar en el País Vasco.</p> <p><b>(Proyecto de sistemas constructivos)</b></p>	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
Año: 2013	<p>Avanzar en industrialización y en eficiencia energética con carácter integral partiendo del análisis del ciclo de vida completo del edificio trabajando en la implementación del análisis teórico en las promociones de vivienda. Tras las experiencias llevadas a cabo en hormigón, se ha estudiado la industrialización basada en otros materiales tales como madera y acero.</p> <p><b>(Proyecto de sistemas constructivos)</b></p>	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
Comisión Europea Inicio: 2013 Fin: 2017	<p><b>OSIRYS:</b> Perteneciente al área temática de Materiales (NMP), y su objetivo es desarrollar eco-materiales y productos basados en bioresinas y biofibras, para mejorar la calidad del aire interior y la "respirabilidad" de los cerramientos. VISESA ha instalado los productos desarrollados en una promoción de 70 VPO de alquiler en Morlans. (+info: <a href="http://osirysproject.eu">http://osirysproject.eu</a>)</p>	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad

Aliado Colaborador Año	Alianza / Colaboración	Impacto	Grupo de Interés Beneficiado
LABORATORIO GOBIERNO VASCO Año: 2014	Colaboración para la determinación del nivel de eficiencia energética de 25 promociones de VISESA escrituradas entre 2008 y 2014 (total de 3.390 viviendas) y recomendaciones de diseño futuro con criterios de coste-eficiencia. <b>(Proyecto de eficiencia energética y sostenibilidad)</b>	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
Año: 2014	Proyecto de edificio de consumo de energía casi nulo. VISESA está desarrollando el proyecto de la promoción de 65 VPO en Hondarribia, basada en sistemas industrializados en madera y alta eficiencia energética. <b>(Proyecto de sistemas constructivos)</b>	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
Comisión Europea Inicio: 2015 Fin: 2017	<b>FosterREG:</b> Proyecto de la convocatoria H2020-EE-2014-3, su objetivo es "Facilitar la capacitación, coordinación y colaboración entre los diferentes niveles de la administración (SUR, administración/promotor regional, agencias energéticas regionales) para eliminar barreras en la cadena de toma de decisiones en el campo de rehabilitación energética y regeneración urbana". (+info: <a href="http://www.fosterreg.eu">www.fosterreg.eu</a> ).	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
Comisión Europea Inicio: 2016 Fin: 2021	<b>SmartEnCity:</b> Ambicioso proyecto, enmarcado en el programa europeo de "Ciudades y Comunidades Inteligentes", en el que Vitoria va a ser una "ciudad faro" donde se apliquen un rango de soluciones en torno a la eficiencia energética, transporte y TICs de una manera integrada y con objetivo de mejorar la calidad de los ciudadanos.	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
Comisión Europea Inicio: 2016 Fin: 2019	<b>AZEB: "Towards Affordable Zero Energy Buildings" (Edificios de consumo nulo asequibles):</b> El proyecto AZEB se enmarca dentro del programa H2020 en el ámbito temático de la "Reducción de costes en nuevos edificios de consumo casi nulo (EE-13-2016)". Con una duración estimada de dos años y medio, hasta octubre de 2019, VISESA participa en el proyecto junto con entidades y empresas de varios países europeos: Francia, Italia, Alemania, Holanda y Bulgaria.	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad

Fuente: VISESA



## 4.6. PROTECCIÓN DEL ENTORNO AMBIENTAL

### 4.6.1. Estrategia ambiental y sistemas de gestión

El **compromiso ambiental de VISESA** es una realidad visible a lo largo de toda su trayectoria y que se puede resumir en estos ámbitos principales:

#### 4.6.1.1. Sistema de Gestión Ambiental

VISESA dispone de un Sistema Integrado de Gestión auditado anualmente y certificado, y actualizado de acuerdo UNE-EN ISO 14001:2015, y adaptado al Reglamento Europeo EMAS 1221/2009, modificado por el Reglamento Europeo EMAS 1505/2017. La implantación de este Sistema asegura el cumplimiento de los requisitos ambientales de aplicación, la sistematización de los procedimientos y pautas medioambientales y materializa el compromiso de mejora continua para proteger el medio ambiente y minimizar los impactos asociados a su actividad.

El ser **VISESA, una empresa Registrada en EMAS**, permite y compromete a las organizaciones a medir, evaluar, informar y mejorar su comportamiento ambiental. Esto lo llevamos a cabo anualmente a través de la Declaración Ambiental EMAS que ponemos a disposición de los grupos de interés a través de nuestro portal de transparencia: ([www.visesa.euskadi.eus/gardetasun-ataria/](http://www.visesa.euskadi.eus/gardetasun-ataria/)). Algunos de los beneficios contrastados de tener un Registro EMAS son:

- I. Proporciona seguridad, orden y coherencia en la gestión ambiental, lo que se traduce en una gestión más eficiente de los aspectos medioambientales.
- II. Disminuye el riesgo de accidentes ambientales, derivados de un mejor conocimiento y control de las actividades que los causan.
- III. Existen más posibilidades de recibir ayudas públicas para llevar a cabo actuaciones medioambientales.
- IV. Estimula la concienciación, motivación y educación ambiental de las personas de VISESA y de la ciudadanía del municipio donde actuamos.
- V. Ayuda a impulsar con el ejemplo la implantación de Sistemas de Gestión Medioambiental en el tejido empresarial donde actuamos.
- VI. Mejora la imagen de cara a la ciudadanía, aliados, Instituciones e inversores.

VISESA define la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para desarrollar, implantar, revisar y mantener al día los compromisos recogidos en su Política de Gestión Ambiental.



## POLÍTICA DE MEDIOAMBIENTE

VISESA es la sociedad pública que gestiona suelo y promueve vivienda de protección pública. Impulsa, colabora, promueve y participa activamente en la regeneración y renovación urbana, así como en la rehabilitación de viviendas e infraestructuras públicas, intensificando la accesibilidad, buscando el fomento de un territorio sostenible, desde la perspectiva medioambiental y de equilibrio territorial.

Nuestra actividad incide directamente en el entorno natural y urbano a través del impacto físico de nuestras intervenciones, de las consecuencias medioambientales del uso de nuestros productos edificatorios y del impacto ambiental de las actividades necesarias para su consecución, tareas que llevan a cabo principalmente las empresas contratadas para la ejecución de nuestros proyectos.

Nuestro compromiso medioambiental se manifiesta de forma práctica en numerosos aspectos de nuestra gestión, tal y como se puede observar en nuestra **Política de Proveedores** o en nuestra **Política de Cliente, Producto y Servicio**. Además la mejora medioambiental es también uno de nuestros principales ejes de innovación, tal y como recoge nuestra **Política de Innovación**.

Desde la Dirección de VISESA, deseamos expresar públicamente nuestro compromiso con el medioambiente, concretado en los siguientes:

### PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

- Cumplimos con todos los **requisitos legales** de carácter medioambiental aplicables a nuestra actividad así como con otros requisitos derivados de nuestros acuerdos suscritos o de los proyectos de colaboración con terceros en los que nuestra organización participa.
- Buscamos ser, en cumplimiento de nuestra misión tractora como empresa pública, **promotores de la sensibilización** y mejora medioambiental y de la introducción de prácticas medioambientalmente sostenibles entre nuestro personal y nuestros grupos de interés, especialmente nuestras empresas proveedoras y nuestros clientes y usuarios.
- Contribuimos activamente en la **protección del entorno** mediante la aplicación de los principios de prevención de la contaminación, consumo responsable y sostenible de recursos, mitigación y adaptación al cambio climático y la protección de la biodiversidad frente a los impactos causados por nuestra actividad, productos y servicios.
- Cómo base de nuestra política corporativa y principio de excelencia, buscamos en nuestra gestión medioambiental la **mejora continua**, estableciendo indicadores, revisando y mejorando nuestros objetivos medioambientales a través de nuestro sistema de gestión medioambiental.
- Una de nuestras fuentes de mejora y buenas prácticas medioambientales más relevantes es el **aprendizaje compartido e innovación** que llevamos a cabo a través de nuestra participación en proyectos tanto en el ámbito local como internacional. Esto nos permite mantener además una vigilancia proactiva de los avances en este campo como fuente de oportunidades de mejora.

Por lo cual, disponemos de un **sistema de gestión medioambiental**, implantado y certificado para todas nuestras actividades y emplazamientos de oficinas, donde se ha incluido la variable ambiental y las actuaciones sobre los tres grandes ámbitos sobre los que tenemos influencia: proyectos, obras y las propias oficinas de VISESA.

Nuestro desempeño medioambiental lo detallamos y hacemos público a través de la elaboración de *memorias de sostenibilidad GRI* y la *Declaración Medioambiental EMAS*.

Aprobado por: Director General

Carlos Quindós Fernández

La variable ambiental está inmersa en todas las actuaciones sobre los ámbitos en los que tenemos influencia: **suelos, proyectos, obras, asistencia técnica** y las propias **oficinas** de VISESA.

- Desde hace años, se incluyen en los **criterios de diseño** aspectos ambientales (consumo de energía, consumo de materias primas, ruido, entornos naturales, higiénicos y luminosos), que en algunos casos están por encima de la propia Ordenanza de diseño de VPO.
- Se incluyen cláusulas ambientales en **los Pliegos de contratación** (proyecto y obra de urbanización o edificación) y se valora que los proveedores tengan certificación en ecodiseño e implantados sistemas de gestión ambientales (ISO 14001 o similares).
- **Criterios ambientales** u de otro aspecto **aportados por los arquitectos** que se valoran y que aportan más puntuación en la licitación del proveedor.
- Se incluyen cláusulas medioambientales en los **Pliegos de contratación de equipamiento** de cocinas (electrodomésticos clase energética A, origen de los materiales, etiquetados, etc.).
- Se tiene implantado un **Plan de Gestión Medioambiental en Obra**, que recoge aspectos como el tratamiento de los residuos, vertidos, emisiones, contaminación del suelo, ruido, fugas, derrames e incendios durante la ejecución de nuestras obras.
- Se dispone de una sistemática de recogida y reutilización de **residuos** (tóner, papel...) y control de **vertidos, emisiones, consumos y ruido** generado en todas nuestras oficinas.
- Se utiliza la **herramienta 5S** (organización, orden y limpieza) en todas las oficinas y llevamos a cabo **acciones de sensibilización e información ambiental** internas.
- **Participación en el Programa de compra y contratación pública verde del País Vasco 2020**, con el objeto de introducir criterios ambientales en las compras y contrataciones de papel, ordenadores, equipos de impresión, edificación, urbanización, mobiliario de oficina, proyectos y direcciones facultativas.
- **Desarrollo de acciones para la aplicación del Decreto 178/2015 de sostenibilidad energética** del sector público vasco.

#### 4.6.1.2. Innovación, Sostenibilidad y Rehabilitación

**El compromiso continuado de VISESA con la innovación, sostenibilidad y rehabilitación en la edificación es visible** a través de estudios o proyectos y su posterior ejecución tecnológica de marcado carácter ambiental en sus promociones (eficiencia energética, utilización de fuentes de energía renovables, utilización de aguas pluviales, recogida neumática de basuras, procesos industrializados basados en madera u otros materiales, reciclaje o recuperación de energía).

VISESA trabaja cada día para ser referencia no sólo en la edificación de vivienda, sino además hacerlo desde un punto de vista innovador y sostenible que cuide el medioambiente y en particular al ciudadano desde cualquier ángulo y perspectiva.

El objeto de la Política de Innovación de VISESA es el de **impulsar la calidad, la sostenibilidad y la innovación en el sector**, buscando una posición de liderazgo en el sector de la edificación en la CAE. Cabe destacar la participación de VISESA en diversos proyectos colaborativos de los Programas Marco de I+D+i de la Unión Europea. Los proyectos desarrollados han significado un antes y un después en la creación de viviendas que favorecen y mejoran la vida de los ciudadanos, actuando como punta de lanza en la utilización de nuevas técnicas de gestión y construcción de viviendas urbanas en la CAE basadas en tres ejes fundamentales: la industrialización, la eficiencia energética y la sostenibilidad.

Como empresa pública al servicio de la sociedad, una de sus funciones es actuar como elemento tractor de la innovación y la calidad en el sector de la edificación, realizando diversas actividades para fomentarlo, tanto en el ámbito de gestión como en el de la innovación del producto. Ejemplos de esta actuación **se exponen en los 3 ámbitos principales** de proyectos en los que se está trabajando:

- Eficiencia energética y sostenibilidad de edificios
- Industrialización
- Desarrollos urbanos sostenibles – rehabilitación

### EFICIENCIA ENERGETICA Y SOSTENIBILIDAD DE EDIFICIOS

#### **A. Incorporación de criterios de eficiencia energética y sostenibilidad en el producto**

**VISESA:** todas las promociones se diseñan y construyen según las prescripciones fijadas por los “Criterios de Diseño”, entre cuyos objetivos está la reducción del consumo energético para las futuras personas usuarias, así como la minimización del impacto ambiental de la propia actividad de la construcción y su uso, sin un incremento sustancial de los costes de obra y/o de mantenimiento. Criterios tales como:

- Aislamiento térmico de todas las viviendas, no solo en fachada y tabiquería, sino también en suelo y techo.
- Búsqueda de la máxima estanqueidad de la envolvente en fachadas y cubiertas (infiltraciones controladas con ensayos).

- Generalización de la calefacción centralizada de gestión individual y sistemas de generación de alta eficiencia (cogeneración de energía térmica y eléctrica).
- Certificación energética como garantía de calidad. VISESA certifica un ahorro energético mínimo del 30% en todos sus edificios, como garantía de calidad. Esto se traduce en calificaciones energéticas A, B y C.
- **Instalaciones de energía solar térmica.** VISESA incorpora en sus promociones colectores de captación solar térmica (u otra fuente renovable equivalente) que cubran un mínimo del 60% de la energía total media anual necesaria para el agua caliente sanitaria (normativa exige el 30%).
- Diseño y evaluación de la sostenibilidad de todas las promociones, utilizando la **Guía de Edificación Sostenible** para la Vivienda del Gobierno Vasco.
- Viviendas equipadas con electrodomésticos calificación A, o superior.
- Contratación pública verde: ambientalización de pliegos licitación obras de edificación.
- Elaboración del plan de aseguramiento Medioambiental en la ejecución de la obra.

También se tienen en cuenta en los criterios de diseño y construcción en los espacios de urbanización, jardinerías y equipamiento urbano vinculados a la promoción.

En relación con la iluminación de Elementos Comunes Interiores (portal, trasteros, vestíbulos, escaleras, etc.) se aplican los objetivos y criterios establecidos por la normativa aplicable y algunas mejoras tales como detectores de presencia y crepusculares en escaleras, vestíbulos, portal; temporizadores y limitadores en trasteros, detector de presencia en garajes y células fotoeléctricas y/o crepusculares en porches y urbanización vinculada. El objetivo es la mejora del confort y el ahorro energético vinculado a los edificios promocionados por VISESA.

Las lámparas utilizadas deben ser de clase A o de otra clase siempre que lo disponga así la normativa aplicable.

Para el amueblamiento de las cocinas se verifican las siguientes condiciones:

- Frigorífico: clase-eficiencia energética A (como mínimo)
- Lavadora: clase A, bitérmica y se conectará a ambas tomas para favorecer el ahorro de energía.

Los "Criterios de Diseño" de Visesa son públicos y están a disposición de cualquier grupo de interés que los quiera utilizar como base o ampliación de sus propios criterios.

Además, entre los compromisos de producto (vivienda) incluidos en la Carta de Servicios de VISESA (Rev.: 01) encontramos lo siguiente:

- Promoción de viviendas de protección oficial y viviendas tasadas con una superficie entre un 5% y un 10% mayor que la mínima requerida según normativa.
- Entrega de las viviendas de protección oficial y viviendas sociales con cocinas equipadas de armarios y electrodomésticos.

- Ajuste del número de dormitorios de las viviendas promocionadas a la preferencia de la demanda identificada en cada momento: >60% de las viviendas con 3 dormitorios.
- Entrega de las cocinas amuebladas con electrodomésticos con eficiencia energética A o superior en las promociones entregadas a partir de 2011, y con frigoríficos y lavadoras A++, para las promociones a partir de 2015.
- Promoción de viviendas con una superficie para la iluminación y ventilación de la misma entre un 5% y un 10% superior a lo estipulado por normativa.

**B. Certificación de calidad energética:** Desde 1998, y anticipándose 10 años a la normativa, **VIKESA** certifica un ahorro energético mínimo del 30% en todos sus edificios como garantía de calidad. Esto se traduce en calificaciones energéticas C o superior. Las calificaciones energéticas obtenidas por las viviendas escrituradas en estos años han sido:

Tabla 71. Porcentaje de viviendas por tipología de calificación energética.

% Calificación de las viviendas	2013			2014			2015			2016			2017		
	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
Calificación - %	-	51%	49%	48%	20%	32%	-	100%	-	0%	81%	19%	*	*	*

\*Excepcionalmente, no se tienen datos porque es la primera vez que VIKESA no recepciona una vivienda dentro de un año natural.

Fuente: VIKESA

Las emisiones de CO<sub>2</sub> por m<sup>2</sup> de las viviendas, durante el periodo de vida útil de las mismas, entregadas por VIKESA ha disminuido, gracias a las mejoras en cuanto a eficiencia energética incluidas en las promociones.

Tabla 72.a. Ahorro en emisiones de CO<sub>2</sub> y energía primaria de las viviendas de VIKESA.

	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Valor promedio de emisiones de CO <sub>2</sub> (kgCO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> año) por vivienda recibida	13,5	9,9	8,6	9,2	*	7,6
% medio de ahorro en emisiones de CO <sub>2</sub> (kgCO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> año) respecto a normativa por vivienda recibida	50%	60%	64%	47%	*	6,7
% medio de ahorro en energía primaria (kWh/m <sup>2</sup> año) respecto a normativa por vivienda recibida	46%	58%	61%	43%	*	5,2

\*Excepcionalmente, no se tienen datos porque es la primera vez que VIKESA no recepciona una vivienda dentro de un año natural. El %Var. se han obtenido calculando los datos de 2016 frente a 2015

Fuente: VIKESA

Según esto, los resultados promedio de las viviendas entregadas en 2016 han sido:

- 47% de ahorro de emisiones de CO<sub>2</sub> frente al cumplimiento normativo
- 43% de ahorro de energía primaria frente al cumplimiento normativo

*Tabla 72.b. Certificación Eficiencia Energética (CEE) de las viviendas de VISESA en 2016.*

TTHH (Municipio)	Total Viv.	OBTENIDO (Edificios Reales de VISESA)			NORMATIVA (Edificio de Referencia)		MEJORA (% Ahorro en edificios VISESA)	
		Calificación	Emisión (kgCO <sub>2</sub> / m <sup>2</sup> año)	Energía primaria (kWh/ m <sup>2</sup> año)	Emisión (kgCO <sub>2</sub> / m <sup>2</sup> año)	Energía primaria (kWh/ m <sup>2</sup> año)	Emisión CO <sub>2</sub>	Energía primaria
Gipuzkoa (Eibar)	62	<b>B</b>	<b>10,6</b>	<b>49,5</b>	20,6	91,6	<b>49%</b>	<b>46%</b>
Bizkaia (Leioa)	108	<b>B</b>	<b>7,0</b>	<b>33,0</b>	14,8	65,3	<b>53%</b>	<b>49%</b>
Gipuzkoa (Irún)	16	<b>C</b>	<b>15,8</b>	<b>74,6</b>	20,6	91,6	<b>23%</b>	<b>18%</b>
Bizkaia (Leioa)	96	<b>B</b>	<b>6,9</b>	<b>33,1</b>	14,8	65,3	<b>53%</b>	<b>49%</b>
Gipuzkoa (Irún)	48	<b>C</b>	<b>15,1</b>	<b>71,4</b>	20,6	91,6	<b>27%</b>	<b>22%</b>
<b>TOTALES</b>	<b>330</b>	<b>MEDIAS POR VIV.</b>	<b>9,3</b>	<b>43,7</b>	<b>17,0</b>	<b>75,3</b>	<b>47,0%</b>	<b>43,0%</b>

Fuente: VISESA

Por ello, VISESA promueve la construcción de viviendas con calificaciones energéticas eficientes, de forma que se minimice el impacto ambiental generado por las mismas durante todo su ciclo de vida.

Previamente a la obligatoriedad de la certificación energética (Real Decreto 47/2007), VISESA la realizaba voluntariamente en sus promociones, según metodología del CADEM, siendo esta, menos exigente que la actual (herramienta oficial Calener Vyp).

**C. Prestación de Servicios Energéticos a Comunidades de Propietarios y Propietarias** de tres edificios promovidos por VISESA, con calificación energética A y sistema de microgeneración de alta eficiencia (generación simultánea de calor y electricidad), con el objetivo de optimizar su rendimiento. Para ello, VISESA mantiene la titularidad de equipos de cogeneración, gestionando la operación y mantenimiento de la sala completa de calderas, así como el correcto suministro de calefacción y agua caliente a los vecinos. Se están gestionando contratos que afectan a un total de 445 viviendas.

A continuación presentamos los resultados obtenidos en la prestación de servicios energéticos de las 3 promociones que gestiona VISESA (445 viviendas). Se observa que los datos no son favorables en 2017 respecto a 2016 debido principalmente a las averías producidas en el motor de una de las promociones durante el último año. Se ha decidido analizar los datos asociados al año 2017 y planificar acciones de mejora para el año 2018, fundamentalmente derivadas del correcto mantenimiento de los equipos de producción (motores).

*Tabla 73. Resultados totales de los Servicios Energéticos gestionados por VISESA.*

	2015	2016	2017	% Var.
Funcionamiento motor (h)	9.255	8.353	7.172	-14,1
Electricidad generada (kWh)	331.311	325.610	266.662	-18,1
Calor recuperado (kWh)	601.770	532.740	465.790	-12,6
Ahorro emisiones CO2 (kgr/CO2)	24.358	14.661	3.050	-79,2

Fuente: VISESA

**D. OSIRYS (proyecto europeo del 7º Programa Marco de I+D).** Se inició en junio de 2013 y tiene cuatro años de duración. Su objetivo es desarrollar eco-materiales (basados en bioresinas y biofibras), cuya aditivación a materiales clásicos de construcción para fachadas y particiones interiores, permita una mejora en la calidad del aire interior y la “respirabilidad” de los cerramientos. Se desarrolla por un consorcio de 18 socios. El rol de VISESA en el proyecto consiste principalmente en la integración de los materiales desarrollados en una vivienda tipo, que se ejecuta dentro de la promoción de Morlans (70 VPO-alquiler). La obra se adjudicó en Marzo 2016 y la construcción comenzó en Mayo 2016. El cerramiento exterior y particiones interiores Osirys fueron instaladas durante 2017, llevando a cabo ensayos de calidad de aire interior. Los resultados obtenidos por el presente se presentarán a lo largo de 2018.

**E. SmartEnCity (proyecto europeo del Programa H2020):** las actuaciones de rehabilitación planeadas para las comunidades de vecinos del barrio de Coronación de Vitoria Gasteiz adheridas al proyecto SmartEnCity, servirán para alcanzar en los edificios rehabilitados una calificación energética A, gracias a la mejora de la envolvente y la conexión a la futura Red de Calor de Distrito.

## **INDUSTRIALIZACIÓN**

Con el objetivo de avanzar en la transformación del proceso constructivo hacia sistemas más seguros, controlados, de mayor calidad y con menor impacto, VISESA lleva años apostando por la industrialización. Tras las experiencias llevadas a cabo en hormigón (promoción de 156 viviendas sociales finalizada en 2009, pionera en la utilización de sistemas prefabricados en altura), se ha trabajado en la investigación de la industrialización basada en otros materiales tales como madera y acero.



**A. Proyecto de edificio de consumo de energía casi nulo.** VISESA ha iniciado las obras de la promoción de 65 VPO en Hondarribia, basada en sistemas industrializados en madera y alta eficiencia energética (edificio de consumo de energía casi nulo). Las obras están en marcha y se prevé su finalización para principios de 2018.

## **DESARROLLOS URBANOS SOSTENIBLES – REHABILITACIÓN**

### **A. FosterREG (2015-2017) (proyecto europeo del Programa Marco de I+D Horizon2020).**

Objetivo: "Facilitar la capacitación, coordinación y colaboración entre los diferentes niveles de la administración (SUR, administración/promotor regional, agencias energéticas regionales) para eliminar barreras en la cadena de toma de decisiones en el campo de rehabilitación energética y regeneración urbana"

En el marco del proyecto, durante 2017 se han seguido organizando talleres con agentes de diferentes instituciones públicas locales, regionales, nacionales y europeas, para debatir estrategias de fomento de la eficiencia energética en proyectos de regeneración urbana. Los resultados de este análisis han servido para identificar barreras y oportunidades en este ámbito, y lanzar acciones de formación y capacitación, con el objetivo de desarrollar las habilidades de los trabajadores de la administración en cuanto a planificación integrada, implicación de agentes, financiación de la eficiencia energética, soluciones de eficiencia energética, etc. (+info: [www.fosterreg.eu](http://www.fosterreg.eu)).

### **B. SmartEnCity (2016-2021) (proyecto europeo del Programa Marco de I+D Horizon2020).**

Objetivo: ambicioso proyecto, enmarcado en el programa europeo de "Ciudades y Comunidades Inteligentes", en el que Vitoria va a ser una "ciudad faro" donde se apliquen un rango de soluciones en torno a la eficiencia energética, transporte y TICs de una manera integrada y con objetivo de mejorar la calidad de los ciudadanos.

En Vitoria-Gasteiz, la actuación de la que es responsable VISESA se centra en un ámbito de 5 manzanas (1,313 viviendas) del barrio vitoriano de Coronación, con una propuesta de rehabilitación de 750 viviendas y el despliegue de una red de calor basada en biomasa.

El proyecto, de cinco años y medio de duración, se inició el día 1 de febrero de 2016, en un acto oficial en el Centro Cívico Aldabe con Gorka Urtaran, Alcalde Vitoria-Gasteiz y el Consejero Angel Toña, en el Centro Cívico Aldabe, y posterior reunión de lanzamiento en el Palacio de Congresos de Vitoria-Gasteiz, reuniendo a los 35 socios de 6 países europeos.

Durante 2017 se ha logrado la adhesión de 156 viviendas al proyecto. Al final de año, visto el interés de los vecinos se amplió el ámbito de actuación del proyecto de rehabilitación definido inicialmente a las calles colindantes, incluyendo otras 568 viviendas agrupadas en 36 comunidades de vecinos. Igualmente, el plazo para la adhesión de las comunidades al proyecto se ha prolongado hasta el 31 de mayo de 2018.

Asimismo, este año se han llevado a cabo varios eventos públicos para difusión y presentación del proyecto a los vecinos y, como complemento a la oficina de la calle Pintorería, se abrió una caseta de información en pleno corazón del barrio como lugar de información, punto de consulta para los vecinos y centro neurálgico de la relación con el barrio en el marco de la estrategia de involucración ciudadana.

A lo largo de este año 2017 se ha realizado una relevante tarea de información y sensibilización en torno al proyecto de Coronación, lo que ha supuesto un intenso trabajo desde todas las administraciones que lo impulsan:

- Se han mantenido 67 reuniones con las comunidades de propietarios y propietarias para ampliar la información y que se pudieran tomar decisiones
- Desde la instalación de la caseta informativa en la calle Kutxa el pasado 31 de julio, se han atendido 401 consultas
- La acción de "puerta a puerta" ha contactado con 879 viviendas, lo que supone un 89,7 % de las 976 posibles

En los meses finales de 2017 se ha solicitado la licencia de obras para comenzar con la rehabilitación de las primeras comunidades en adherirse. (+info: [www.vitoria-gasteiz.org/coronacion](http://www.vitoria-gasteiz.org/coronacion) ; [www.smartencity.eu](http://www.smartencity.eu))

#### 4.6.1.3. Implicación en proyectos estratégicos de regeneración urbana

Actualmente se está desarrollando esta importante actividad en los siguientes ámbitos:

##### **BOLUETA**

El proyecto para el Área de Reparto 421 de Bilbao, "Bolqueta", nace de la necesidad de recuperar, para beneficio de la sociedad, suelos industriales en desuso en el entorno del Bilbao Metropolitano. No sólo se trata de recuperar una zona degradada urbanísticamente, sino que se pretende dotar de significación a la intervención. Estratégicamente el proyecto se concibe como la oportunidad de revertir la actual situación de degradación, planteando una regeneración integral del Área. La propuesta está en estrecho contacto con el río, con el objetivo preciso de recuperar el entorno natural en tres ámbitos fundamentales, el arquitectónico, el microurbano y el sectorial. El proyecto es además generador de Vivienda Social promovida por las Administraciones Públicas, proyectándose un total de 1.100 viviendas de las que 680 serán viviendas sometidas a algún régimen de protección pública. El proyecto hace hincapié en aspectos fundamentales que lo definen: ahorro energético y construcción con materiales naturales y sanos.

El ámbito ha sido objeto de varios concursos públicos para el desarrollo de los documentos de gestión urbanística, redacción de los proyectos de urbanización y redacción de los proyectos de edificación de la fase 1, para la construcción en esta fase de un total de 108 viviendas protegidas de régimen general, 63 viviendas de régimen especial y 190 viviendas tasadas. Las viviendas de la promoción son sorteadas en septiembre de 2013.

En 2014 se aprueba definitivamente el proyecto de urbanización y se licitan y adjudican por parte de la Junta de Concertación las obras de urbanización de la Fase A la UTE Exbasa/Amenábar. Se prevé la finalización de las mismas para septiembre de 2017.

Paralelamente se licitan las obras de edificación de 108 VPO y 63 VS en noviembre de 2014. Las obras de edificación de las 108 VPO, 63 VS se adjudican en Marzo de 2015 a Construcciones Sukia Eraikuntzak, SA. Se prevé la finalización de las mismas en el primer semestre del 2018.

**En Abril de 2017** se decide anular la comercialización y adjudicación de la licitación de las obras de edificación de las **190 VPT** y **en Mayo de 2017** se envía el anuncio al DOUE para la licitación de las obras de edificación de **190 VPO**, anejos y urbanización vinculada. Esta promoción se adjudica a Construcciones Sukia Eraikuntzak S.A. y su finalización está prevista para el primer semestre de 2020.

En octubre de 2017 Neinor solicita al Ayuntamiento de Bilbao licencia para la edificación de la parcela RE-2.

	Nº Viviendas	Tipología			
		VPO	VS	VPT	VL
<b>VIKESA</b>	<b>680</b>	162	63	383	72
<b>NEINOR</b>	<b>420</b>				420
<b>Total</b>	<b>1.100</b>	<b>162</b>	<b>63</b>	<b>383</b>	<b>492</b>

	Total	Fase 1			Fase 2	Fase 3		Fase 4		
		RE-1A1	RE-1A2	RE-1B	RE-2	RE-3A	RE-3B	RE-4A	RE-4B	RE-4C
<b>VIKESA</b>	<b>680</b>	108 VPO	63 VS	190 VPT		54 VPO	90 VPT		72 VL	103 VPT
<b>NEINOR</b>	<b>420</b>				328 VL			92 VL		

**VPO:** Vivienda de Protección Oficial – **VS:** Vivienda Social – **VPT:** Vivienda de Precio Tasado – **VL:** Vivienda Libre

## ZORROTZAURRE

El ámbito de Zorrotzaurre se encuentra situado en la península del mismo nombre, frente al barrio de San Ignacio y Deusto, limitado en la zona este por el Canal de Deusto y en la zona oeste por el río Nervión.

Comprende una extensión de 838.781,25 m<sup>2</sup> y constituye la última gran oportunidad de desarrollo urbanístico de Bilbao, de forma que el Ayuntamiento tiene ante sí la posibilidad de completar dicha actuación con la de Zorrotzaurre, aportando al conjunto del municipio un nuevo espacio innovador y de características singulares que catapulten a Bilbao hacia un nuevo protagonismo en la escena internacional. El Plan Especial de Zorrotzaurre se basa en el Master Plan diseñado por la prestigiosa arquitecta anglo-iraquí Zaha Hadid (Premio Pritzker 2004) al que se han incorporado las distintas aportaciones de vecinos, asociaciones, partidos políticos, etc.

Desde la elaboración del primer Master Plan en el año 2004, uno de los objetivos principales ha sido diseñar para Zorrotzaurre un proyecto sostenible, es decir, que las actuaciones que se vayan a desarrollar sean respetuosas con el medio ambiente y se puedan mantener por las generaciones futuras.

Continuando con la filosofía de la transformación de Bilbao realizada hasta ahora, basada en la reutilización de la ciudad existente, Zorrotzaurre supone la rehabilitación de una zona degradada que se convierte en un nuevo espacio urbano de calidad. Además, se ayuda a completar los barrios vecinos de Deusto y San Ignacio y se da continuidad a los paseos de ribera del centro de la villa.

El principal elemento del plan es transformar Zorrotzaurre en isla. La apertura del canal viene determinada por los distintos estudios hidráulicos realizados que han confirmado la necesidad de abrir el canal para minimizar el riesgo de inundaciones en Bilbao. Los efectos positivos de la apertura del canal llegarán hasta el Casco Viejo.

Zorrotzaurre se ha diseñado con la mezcla de usos y la densidad necesarias para lograr un desarrollo urbano compacto y posibilitar una movilidad sostenible. En la isla habrá dos barrios autosuficientes, uno en cada punta. En ambos existirá una mezcla de actividades: vivienda, comercio, oficinas, equipamientos públicos, lugares de ocio, etc.

Dos tercios del nuevo Zorrotzaurre (Zona Mixta) tendrán un uso público, incluyendo 155.893 m<sup>2</sup> de espacios libres y 84.936 m<sup>2</sup> en parcelas para dotaciones públicas, en las que se ubicarán los distintos equipamientos (educativos, sanitarios, deportivos y culturales).

Inicialmente el Plan prevé la construcción de 5.800 viviendas, la mitad de ellas protegidas (VPO y tasadas, de las cuales aproximadamente 1.043 corresponden a VISESA) y 201.360 m<sup>2</sup> construidos para actividad económica, si bien estos datos se ajustarán a número de viviendas definitivas según el desarrollo del ámbito.

Todo ello, unido al tratamiento de la movilidad, en la que se da prioridad a peatones, ciclistas y transporte público, y a la preservación de la memoria de la zona, residencial, industrial y portuaria, hará del nuevo barrio un lugar para vivir (en los distintos tipos de viviendas que se construyan), trabajar (en el novedoso parque tecnológico urbano) y disfrutar (en los espacios para el ocio y equipamientos culturales y deportivos que se desarrollen y de las propias características físicas del lugar).

El proyecto cuenta ya con la aprobación definitiva del PEOU y la Aprobación definitiva del PAU de la actuación Integrada AI1. El Convenio de Concertación de la Unidad de Ejecución UE1 se aprobó definitivamente en octubre 2013.

En junio de 2015 tiene lugar el anuncio del concurso para la enajenación de las parcelas SI-3, SI-4 y DB-1 de la AI 1 del Area Mixta las cuales son adjudicadas en septiembre a la empresa Jaureguizar y en septiembre de 2015, se inaugura oficialmente y posterior apertura peatonal del puente Frank Ghery.

La junta de Gobierno municipal acuerda la aprobación definitiva del Proyecto de Reparcelación de la UE1 de la AI 1 con fecha de 16 de diciembre de 2015 y se publica su aprobación en el BOB con fecha 8 de enero de 2016 teniendo lugar la inscripción del mismo en fecha 28 de Julio de 2016.

En 2016 VISESA saca a concurso la construcción del puente que unirá el barrio de San Ignacio con la futura isla de Zorrotzaurre.

El 27 de Julio de 2016 tiene lugar la aprobación inicial del proyecto de Urbanización de la UE1 teniendo prevista su aprobación definitiva en el primer trimestre del 2017.

En julio de 2017 VISESA vuelve a sacar a concurso la construcción del puente que unirá Zorrotzaurre con el barrio de San Ignacio, ya que la primera licitación fue anulada (diciembre 2016). A este concurso se presentaron 11 ofertas, todas ellas UTEs. Estando prevista la adjudicación de las obras para febrero de 2018 y el comienzo de las mismas para marzo del mismo año.

En 2017 se sigue avanzando en el desarrollo de los proyectos en los distritos de San Ignacio y Deusto Bekoa. Con fecha 25/01/2017 se obtiene la calificación provisional de la promoción B-094 Zorrotzaurre 104 VPO en el distrito Deusto Bekoa y con fecha 17/02/2017 se obtiene la calificación provisional de la promoción B-058 Zorrotzaurre 104 VPT sita en el distrito de San Ignacio.

<b>Viviendas de VIVESA en la UE1 por distritos</b>				
	Total Viv.	Tipología		
		VPO	VPT	VL
<b>Distrito Ribera ZZ</b>	<b>314</b>		130	184
<b>Distrito San Ignacio UE.1</b>	<b>153</b>		153	
<b>Distrito Ribera Deusto UE.1</b>	<b>182</b>	65	117	
<b>Distrito Deusto Bekoa UE.1</b>	<b>230</b>			230
<b>Total</b>	<b>879</b>	<b>65</b>	<b>400</b>	<b>414</b>

<b>Viviendas de VIVESA en la UE2+AI2</b>				
	Total Viv.	Tipología		
		VPO	VPT	VL
<b>UE.2, AI2</b>	<b>143</b>	35	37	71

**VPO:** Vivienda de Protección Oficial – **VPT:** Vivienda de Precio Tasado – **VL:** Vivienda Libre

## **VEGA GALINDO**

El Área de Suelo Urbano residencial "Vega Galindo" es un ámbito dentro del suelo clasificado como urbano por el Plan General de Sestao y colindante con el casco urbano.

En la actualidad se trata de una zona del municipio con una notable degradación socioeconómica, así como, de los servicios urbanos más básicos. La zona es denominada como "Ensanche de Casco. Vega Galindo" y sus características urbanísticas fueron establecidas en la "Modificación Puntual del PGOU de Sestao en la Zona Norte Industrial", aprobada en el año 2003.

El planeamiento vigente pretende reestructurar y favorecer la reconversión y rehabilitación de las áreas residenciales más degradadas: área de Simondrogas y las edificaciones de la calle Rivas, y propiciar suelo destinado a Vivienda de Promoción Pública. Se contempla un total de 1.351 viviendas, con la doble finalidad de propiciar la creación de viviendas de precio asequible para la capacidad económica de los habitantes de Sestao y posibilitar la construcción de viviendas donde puedan trasladarse los residentes de las áreas de rehabilitación.

La propuesta que se recoge para la ordenación de la citada zona residencial se basa fundamentalmente en el reconocimiento de la prolongación de la Gran Vía de Sestao como eje vertebrador del conjunto, tratando de crear una vía de carácter urbano, acotada a ambos lados por edificación, que una el nuevo asentamiento con el centro del municipio sin perder la noción de conjunto en el recorrido.

En paralelo al río Galindo, discurre un paseo peatonal que une ambas zonas por la ribera y sirve, asimismo, como zona de esparcimiento. El ámbito está dividido en dos Unidades de Ejecución: UE1 y UE2.

Está aprobado definitivamente el Programa de Actuación Urbanizadora y la UE1, en el que está previsto se edifiquen un total de 328 viviendas. Se cuenta con aprobación definitiva del proyecto de urbanización y del proyecto de reparcelación, habiéndose completado también las labores de descontaminación.

En 2014 se da fin a la primera fase de las obras de urbanización de la UE1 y se adjudican las obras de edificación de 58 VS, 52 VPO y 53 VPO de alquiler a Valeriano Urrutikoetxea, SAU. En enero de 2015 tiene lugar el acta de inicio de las obras, estando prevista la entrega al cliente para el segundo semestre de 2018.

El 16 de junio de 2016 se lanza la licitación de las obras de acondicionamiento de la Campa de San Francisco, obras que se adjudican en Agosto de 2016 a la empresa Bycam. En 2017 continuamos con las obras de acondicionamiento de la Campa de San Francisco y obras complementarias, Explanación general, accesibilidad y pavimentación, estando prevista su finalización para principios de 2018.

	Nº Viviendas	Tipología			
		VPO	VS	VPT	VL
<b>UE1 Fase 1</b>	<b>163</b>	52 (VPOa) +53	58		
<b>UE1 Fase 2</b>	<b>165</b>	105		60	
<b>UE.2</b>	<b>1.023</b>	195	78	345	405
<b>Total</b>	<b>1.351</b>	<b>405</b>	<b>136</b>	<b>405</b>	<b>405</b>

**VPO:** Vivienda de Protección Oficial - **VPOa:** Vivienda de Protección Oficial en alquiler - **VS:** Vivienda Social - **VPT:** Vivienda de Precio Tasado - **VL:** Vivienda

#### 4.6.1.5. EuskoRegite

Con motivo de la aprobación del Decreto 80/2014, de 20 de mayo, de modificación del decreto por el que se regula la Inspección Técnica de Edificios en la Comunidad Autónoma de Euskadi, se pone en marcha, con fecha 2 de junio de 2014, la plataforma **EuskoRegite**.

EuskoRegite es la plataforma en Internet para el Registro de la Inspección Técnica de edificios de la CAE. Esta plataforma implantada por Gobierno tiene por objeto facilitar a las personas propietarias de los edificios el cumplimiento de la obligación de realizar la ITE, y a los Ayuntamientos la gestión y control de la Inspección Técnica de Edificios (ITE). A la plataforma se accede a través de la página web [www.euskoregite.euskadi.eus](http://www.euskoregite.euskadi.eus)

Desde la entrada en vigor del registro de Inspecciones Técnicas de Edificios de la CAE hasta el 31 de diciembre de 2017 se han atendido un total de **7.951** consultas telefónicas y un total de **5.918** correos electrónicos. Consultas formuladas por particulares, Ayuntamientos, arquitectos, aparejadores, etc.

En el entorno de la Web de EuskoRegite, se encuentra la parte privada para los Ayuntamientos denominada RECITE para la recogida, análisis e inscripción de inspecciones técnicas de edificios por parte de los Ayuntamientos de la CAE. Asimismo en RECITE quedan registradas todas las consultas realizadas tanto por los ciudadanos, sean técnicos o no, como el personal encargado de las ITEs de los distintos ayuntamientos de la CAE.

Desde la puesta en marcha en junio del 2014 de la plataforma, los ciudadanos han realizado un total de **2.100** consultas de notas informativas de edificio y han sido registradas un total de **16.402** ITEs por parte de los Ayuntamientos.

En paralelo a la atención de la plataforma EuskoRegite, hemos prestado apoyo a Gobierno Vasco para diferentes presentaciones y acciones formativas orientadas a diferentes colegios profesionales y Ayuntamientos, con el fin de difundir la normativa aplicable relativa a la Inspección Técnica de Edificios y el portal informático para la información y gestión de la Inspección Técnica de Edificios, EuskoRegite.

Las acciones de formación finalizaron en el mes de junio de 2016, se prevé retomar la formación a los Ayuntamientos cuando se realice la actualización de la base de datos de Euskoregite prevista para el 1 de abril de 2018.

La formación a los técnicos se retomará con la puesta en marcha del nuevo programa ITE País Vasco, versión 3.0, prevista para el 1 de marzo de 2018.

Durante 2016 y junto con MBN comunicación se grabaron dos tutoriales (REMITE Y RECITE), tanto en euskera como en castellano. Están colgadas en la web de Euskoregite, en el área privada de los Ayuntamientos, en la pestaña "ayuda".



Con el servicio web de Gobierno Vasco y el EJIE (Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte) se ha sustituido el dominio ".net" por ".eus" y se está trabajando en la migración de la plataforma a EJIE. Una vez realizado el cambio de dominio a [www.euskoregite.euskadi.eus](http://www.euskoregite.euskadi.eus), se ha habilitado el correo de Gobierno Vasco con la siguiente dirección [euskoregite@euskadi.eus](mailto:euskoregite@euskadi.eus).

Desde el departamento de comunicación de Gobierno Vasco se ha enviado a todos los Ayuntamientos de la CAE el folleto "Cuida la salud de tu casa / La ITE, paso a paso", editado por la Viceconsejería de Vivienda del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, para informar y concienciar a la ciudadanía sobre la importancia de llevar a cabo la Inspección Técnica de Edificios.

Se ha enviado el mismo folleto, vía correo electrónico, a los distintas Delegaciones territoriales de arquitectos y arquitectos técnicos, así como a los Colegios de Administradores de fincas y APIs, para su distribución.

En junio de 2017 se produjo la migración de la plataforma Euskoregite a los servidores de EJIE. Desde EJIE están trabajando en la versión web del programa ITE y en la renovación de la plataforma Euskoregite.

Está previsto, que a lo largo de 2018, VISESA deje de prestar apoyo en esta gestión a la Viceconsejería de Vivienda, y se preste el servicio directamente desde el Gobierno Vasco.

#### 4.6.2. Inversiones y gastos ambientales

Las principales inversiones y gastos relacionados con el medio ambiente que realiza VISESA son las siguientes:

Tabla 74. Inversiones y gastos ambientales.

Inversiones y gastos Medioambientales - €	2013	2014	2015	2016	2017	% Var
Costes descontaminación suelos	63.626,7	0,0	0,0	0,0	83.747,9	100,0
CADEM	22.127,9	17.500,0	0,0	1.650,0	0,0	-100,0
Certificados EMAS e ISO 14.001	1.609,5	1.609,5	1.828,9	1.330,3	5.148,8	287,1
Inversiones cocinas	1.201.236	1.143.968	1.229.456	756.753	1.067.727	41,1

Fuente: VISESA

VISESA se involucra en actividades con la finalidad de obtener innovaciones tecnológicas, unas están finalizadas, otras son innovaciones en curso o, incluso alguna ha sido una innovación no exitosa. En las siguientes tablas realizamos una presentación de los gastos implicados en dicha actividad (incluidos gastos de personal, inversiones en capital fijo y personas de VISESA implicadas):

Tabla 75.a. Actividades para la innovación tecnológica.

Actividades para la innovación tecnológica - €	2013	2014	2015	2016	2017
I+D Interna	27.095	136.660	165.056	298.630	313.338
Adquisición I+D (externa)	0	0	0	0	0
Adquisición de maquinaria, equipos, hardware o software avanzado y edificios	0	2.009	0	0	0
Adquisición de otros conocimientos externos	0	0	0	9.000	0
Formación para actividades de innovación	1.000	1.000	1.000	1.000	0
Introducción en el mercado de innovaciones	74.410	18.463	0	0	0
Diseño, otros preparativos para producción y/o distribución	0	0	10.730	16.869	25.239
<b>Total Gastos en Innovación</b>	<b>102.505</b>	<b>158.131</b>	<b>176.786</b>	<b>325.499</b>	<b>338.577</b>

Fuente: VISESA (Encuestas de Innovación. Eustat)

Tabla 75.b. Financiación de los gastos de I+D Interna.

Financiación de los gastos de I+D Interna - €	2013	2014	2015	2016	2017
Fondos propios	10.137	33.587	34.930	77.897	75.199
Fondos ajenos	nd	103.073	130.126	220.733	238.139
<b>Total I+D Interna</b>	<b>10.137</b>	<b>136.660</b>	<b>165.056</b>	<b>298.630</b>	<b>313.338</b>

nd: no disponible

Fuente: VISESA (Estadística sobre actividades de I+D. Eustat)

Tabla 75.c. Personas dedicadas a la investigación.

	2013		2014		2015		2016		2017	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
Personas dedicadas a la investigación - nº	2		2		2		4		7	
	1	1	1	1	0	2	2	2	3	4
% de Plantilla dedicada a la investigación	3,4%		3,3%		2,8%		5,7%		9,1%	

Fuente: VISESA (Estadística sobre actividades de I+D. Eustat)

VISESA presenta además otras inversiones o gastos ambientales derivados de las sobreprestaciones incluidas en sus proyectos más allá de lo requerido por la normativa aplicable, para mejorar la eficiencia energética de las viviendas construidas.

Tabla R. Sobreprestaciones sobre normativa

Medida
Aislamiento de 3cm de poliuretano proyectado de todos los forjados de las viviendas
En las carpinterías de nuestras promociones se exige un aislamiento acústico mínimo de 35 dBA, superior a lo establecido por CTE DB-HR.
Calefacción Centralizada con calderas de alto rendimiento (condensación, baja temperatura) y sistemas energéticos de alta eficiencia (cogeneración: producción simultánea de calor y electricidad)
Incorporación de fuentes de energía renovables mediante utilización de captadores solares térmicos que cubren el 60% de la demanda anual de ACS, o sistemas alternativos de cogeneración de alta eficiencia.
La promociones se entregan con cocina y electrodomésticos clase A instalados. No existe normativa que exija la entrega de viviendas con cocinas.
Colocación de radiadores en baños y cocinas; La existencia de radiadores en los locales donde se produce una extracción del aire (baños y cocinas) desde el punto de vista de eficiencia energética es prescindible, si bien en nuestras promociones se ubican radiadores en dichas estancias.
La superficie exigida a los huecos de iluminación-ventilación por Ordenanza es de (entre 10-15%), nosotros en nuestras promociones proyectamos huecos de (entre 15-20% de la superficie de la estancia)
Desde el punto de vista de la eficiencia energética los porcentajes recomendables de huecos dependen de la orientación de los huecos de la siguiente manera: N 10-25%; S 40-60%; E y O 25-40%
Ahorro de agua en doble pulsador en inodoros, reductores de flujo
Reducción de demanda basada en extra de aislamiento en fachadas y cubiertas, ventanas con vidrios dobles con cámara y lámina bajo emisiva, control y eliminación de puentes térmicos, sistemas protección solar pasivos, etc.

Fuente: VISESA

#### 4.6.3. Formación / sensibilización ambiental

VISESA lleva a cabo anualmente la formación y sensibilización ambiental necesaria para fomentar la concienciación y mejora del desempeño ambiental en la organización y en la actividad que desarrolla.

Tabla 76. Formación ambiental.

Formación ambiental	2013		2014		2015		2016		2017	
Cursos realizados (nº)	11		12		3		1		4	
Horas totales (h)	663,5		439,50		13,5		8		121	
Asistentes totales (nº)	25		31		3		2		30	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
	9	16	17	14	0	3	1	1	13	17

Fuente: VISESA

A todas las personas de nueva incorporación se les imparte una formación de acogida en la que se incluyen aspectos de sensibilización y concienciación ambiental.

Además, en la Intranet, todas las personas disponen de guías de buenas prácticas e informaciones relacionadas con la mejora de la gestión ambiental tanto en la empresa como en el ámbito doméstico para promover el consumo responsable, así como los resultados de los principales indicadores ambientales e iniciativas o ideas innovadoras que pudieran ser de interés relacionadas con el medio ambiente, tales como iniciativas para compartir vehículo.

#### 4.6.4. Resultados ambientales internos

Como se ha indicado en la presentación de la organización, VISESA se compone de una oficina central sita en Vitoria-Gasteiz y otras tres oficinas de atención al cliente en Bilbao, Donostia y Vitoria-Gasteiz. Esta última está ubicada en los bajos de la misma oficina central por lo que a la hora de la cuantificación y cálculo de los indicadores de comportamiento ambiental se contemplan como un mismo centro. Así y de cara a mostrar los distintos indicadores ambientales de la organización se van a mostrar asociados a tres distintas sedes:

- Central ARABA (Oficina central + oficina de atención al cliente en Vitoria-Gasteiz)
- OAC BIZKAIA (Oficina de atención al cliente en Bilbao)
- OAC GIPUZKOA (Oficina de atención al cliente en Donostia)

Así mismo se debe indicar que dado que es en 2016 cuando VISESA da el paso hacia la adecuación de su Sistema de Gestión Ambiental al Reglamento EMAS no se dispone de datos cuantificativos del año 2015 de todos los aspectos ambientales. Por ello, se comparará los datos de este año sólo para algunos aspectos ambientales.

Los indicadores ambientales que a continuación se muestran están relacionados con los aspectos ambientales directos ofreciendo una valoración exacta del comportamiento de VISESA de una manera comprensible e inequívoca. Para expresar los resultados en relación al comportamiento ambiental, además de los valores absolutos, se emplean valores relativos a la actividad administrativa (tomando como referencia el nº de personas o m<sup>2</sup> de oficinas para aquellos datos referidos al impacto ambiental de las oficinas).

##### 4.6.4.1. Eficiencia energética

En este apartado se recogen los datos de eficiencia energética asociados al consumo energético en cada sede. Estos consumos energéticos contemplan el consumo de energía eléctrica de las oficinas más el consumo de gasoil de los coches asociados a cada sede de la organización. Para la conversión de los datos de consumo de gasoil a kWh se ha utilizado la Calculadora del Gobierno de Aragón.

#### Consumo de energía eléctrica

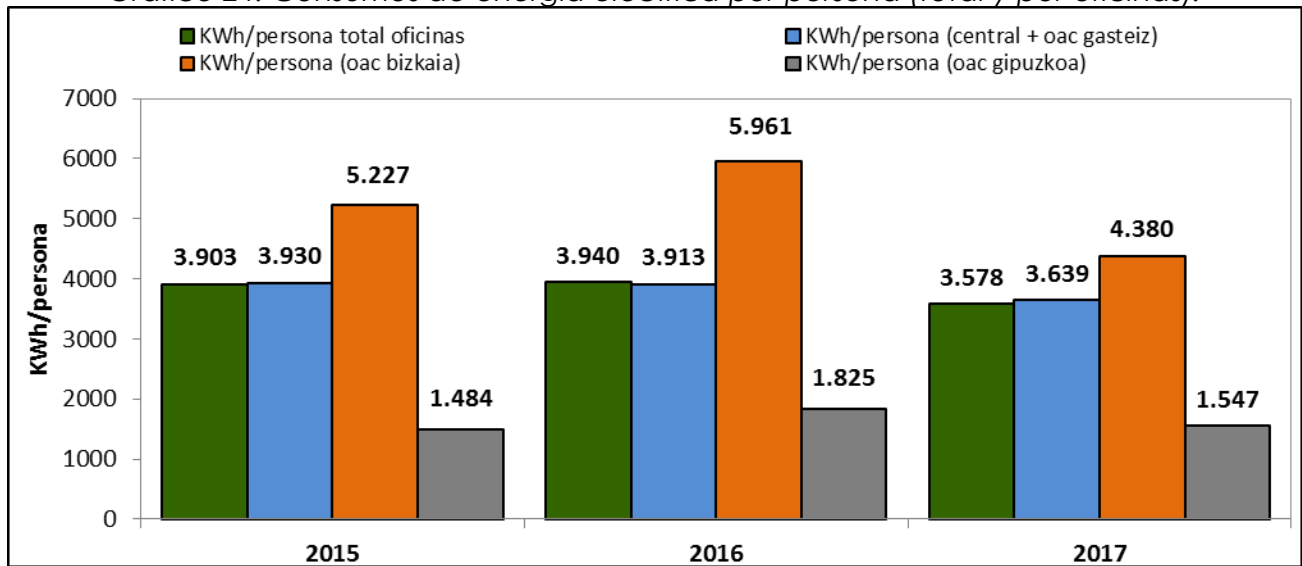
El consumo de electricidad en las oficinas de VISESA es el siguiente:

*Tabla 77. Consumo de energía eléctrica por persona (por oficinas y total).*

Consumo eléctrico por persona y oficina - KWh/persona	2015	2016	2017	% Var.
KWh/persona (central + oac gasteiz)	3.930	3.913	3.639	-7,0
KWh/persona (oac bizkaia)	5.227	5.961	4.380	-26,5
KWh/persona (oac gipuzkoa)	1.484	1.825	1.547	-15,2
KWh/persona total oficinas	3.903	3.940	3.578	-9,2

Fuente: VISESA

Gráfico 24. Consumos de energía eléctrica por persona (total y por oficinas).



Puede observarse en la gráfica como ha reducido el indicador de consumo en 2017 a niveles de 2015 (kWh/persona), aunque la energía consumida (kWh totales) se ha incrementado un 2,43% respecto al 2016 y un 7,23% a 2015. Estos resultados de la reducción del indicador de eficiencia (kWh/persona) es debida al incremento de la plantilla en un 10% el 2017.

## Consumo de gasóleo

Tabla 78. Consumo de gasoil por persona (por oficinas y total).

Consumo eléctrico por persona y oficina - Litros/persona	2015	2016	2017	% Var.
Litros/persona (central + oac gasteiz)	185	208	204	-1,7
Litros/persona (oac bizkaia)	0	184	88	-52,4
Litros/persona (oac gipuzkoa)	112	148	217	46,3
Litros/persona total oficinas	166	203	198	-2,7

Fuente: VISESA

Al igual que en el caso del consumo eléctrico, puede observarse en la tabla como se ha reducido el indicador de consumo en 2017 sobre 2016 (Litros/persona), aunque el gasóleo consumido (litros totales) se ha incrementado respecto al 2016 y al 2015. Estos resultados de la reducción del indicador de eficiencia (litros/persona) es debida también al incremento de la plantilla en los últimos años.

#### 4.6.4.2. Eficiencia Consumo de Materiales

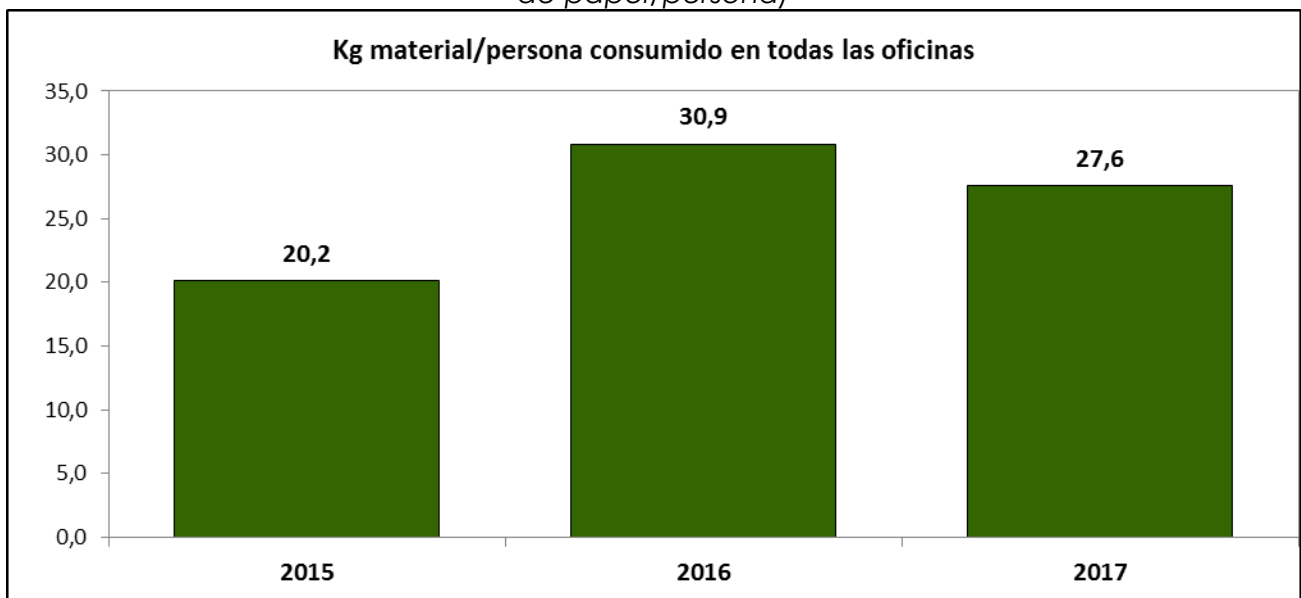
En el apartado de consumo másico se debe señalar que la cuantificación de la gran mayoría de consumibles se hace desde las oficinas de Vitoria. No obstante, el año pasado se estableció como mejora comenzar, poco a poco, a llevar un control de los consumos desde las sedes.

Tabla 79. Consumo de materiales total y por persona (total oficinas)

Consumo de materiales (90% correspondiente a papel)	2015	2016	2017	% Var.
Kg material consumido en todas las oficinas	1.451	2.160	2.125	-1,6
Kg material/persona consumido en todas las oficinas	20,2	30,9	27,6	-10,6

Fuente: VIVESA

Gráfico 25. Kg material/persona consumido en todas las oficinas (el 90% corresponde a Kg de papel/persona)



Como se puede comprobar en el gráfico, en el cómputo total de toda la organización queda ratificada la tendencia a la reducción. Concretamente en 2017 se han consumido un total de 1,6% menos, y un 10,6% menos si observamos el indicador de eficiencia descrito en la tabla.

#### 4.6.4.3. Consumo de Agua

A continuación se detalla la eficiencia en el ámbito medioambiental “agua” de la organización que procede del consumo de este recurso de la red municipal de suministro. El dato que se proporciona es el referente al centro de Araba debido a que no hay consumo de agua sanitaria de OAC Bizkaia ni de OAC Gipuzkoa porque son servicios comunes al edificio.

Tabla 80. Consumo de agua sanitaria.

Consumo de agua sanitaria - m3	2015	2016	2017	% Var.
m3 totales (central + oac gasteiz)	146	148	169	13,8
m3 totales/persona (central + oac gasteiz)	2,3	2,4	2,5	2,1

Fuente: VISESA

#### 4.6.4.4. Residuos

Tabla 81. Residuos generados (por oficinas y total).

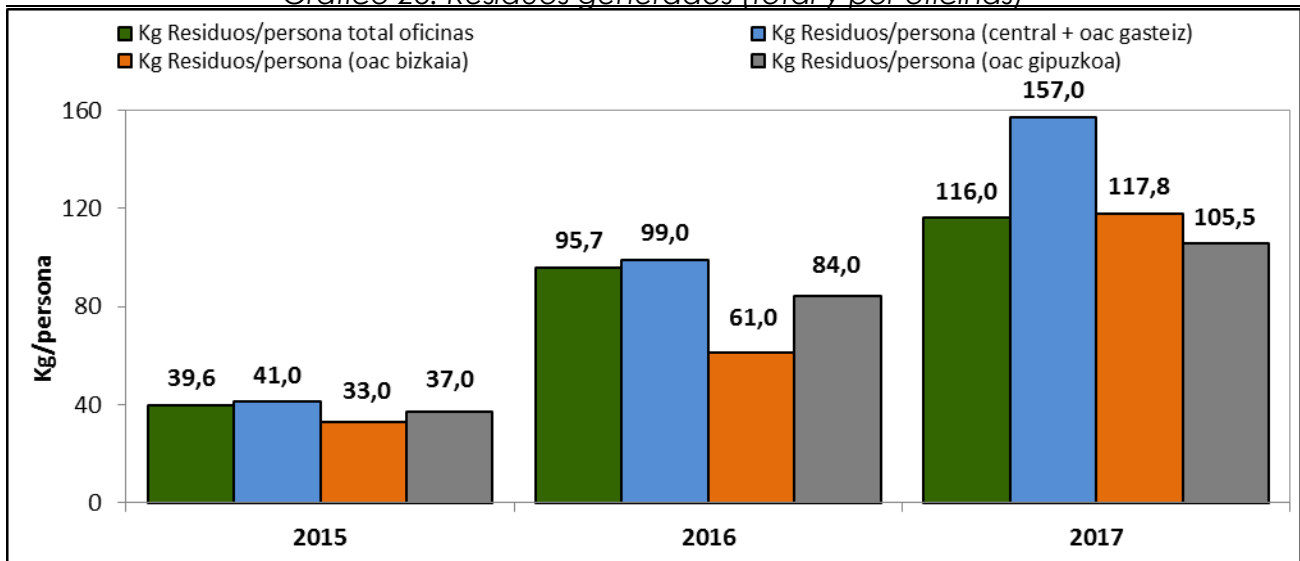
Residuos generados - Kg	2015	2016	2017	% Var.
Kg Residuos/persona (central + oac gasteiz)	41,0	99,0	157,0	58,6
Kg Residuos/persona (oac bizkaia)	33,0	61,0	117,8	93,1
Kg Residuos/persona (oac gipuzkoa)	37,0	84,0	105,5	25,6
<b>Kg Residuos/persona total oficinas</b>	<b>39,6</b>	<b>95,7</b>	<b>116,0</b>	<b>21,2</b>

Fuente: VISESA

Indicar que es a partir del año 2016 cuando se ha comenzado a establecer la metodología de toma de datos, por lo que los datos referidos a las cantidades generadas en 2015 no contemplan el total de residuos generados.

A partir de 2017 empiezan a cuantificarse nuevos aspectos como residuos urbanos y residuos plásticos (RNP valorizable), por lo que se incrementa este año el indicador de eficiencia y el valor absoluto.



**Gráfico 26. Residuos generados (total y por oficinas)**

**Tabla 82. Tipología de Residuos generados (por oficinas y total).**

Tipología de Residuos generados - Kg	2015	2016	2017	% Var.
<b>RESIDUOS URBANOS - RU</b>				
Kg RU/persona (central + oac gasteiz)			97	100,0
Kg RU/persona (oac bizkaia)			32	100,0
Kg RU/persona (oac gipuzkoa)			42,5	100,0
Kg RU/persona total oficinas			54,4	100,0
<b>RESIDUOS NO PELIGROSOS - RNP</b>				
Kg RNP/persona (central + oac gasteiz)	39	92	57	-38,0
Kg RNP/persona (oac bizkaia)	33	61	85	39,3
Kg RNP/persona (oac gipuzkoa)	37	84	63	-25,0
Kg RNP/persona total oficinas	38,3	89,3	58,8	-34,1
<b>RESIDUOS PELIGROSOS - RP</b>				
Kg RP/persona (central + oac gasteiz)	2,0	7,0	3,0	-57,1
Kg RP/persona (oac bizkaia)		0	0,8	100,0
Kg RP/persona (oac gipuzkoa)	0	0	0	0,0
Kg RP/persona total oficinas	1,3	6,4	2,8	-56,6

Fuente: VISESA

#### 4.6.4.5. Biodiversidad

La biodiversidad se expresa como la ocupación del suelo de los centros.

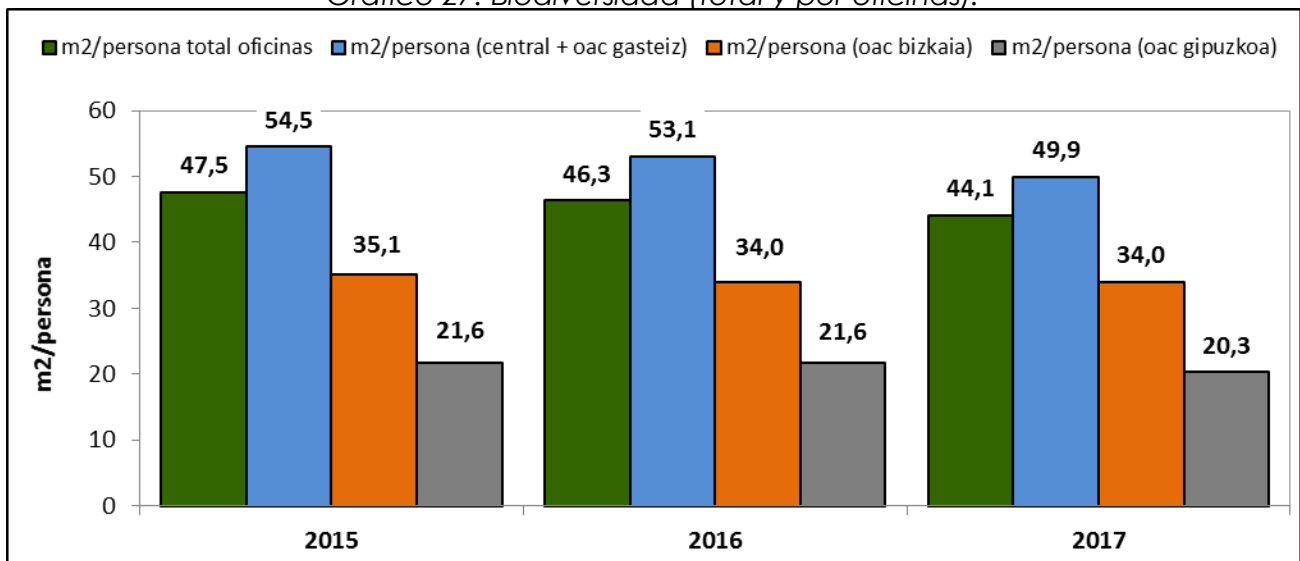
Respecto a la superficie construida, destacar que se han producido cambios respecto a los años anteriores en la forma de cálculo del indicador de eficiencia. Concretamente el año 2017 se detecta que en los tres centros se comparte el espacio con personal de ALOKABIDE ajeno a VISESA. Por lo tanto se establece el % de m<sup>2</sup> de superficie que correspondería a los trabajadores de VISESA en cada uno de los centros y a partir del nuevo dato, se procede a realizar el cálculo del indicador de eficiencia.

Tabla 83. Biodiversidad (por oficinas y total).

Biodiversidad - m <sup>2</sup> /persona	2015	2016	2017	% Var.
m <sup>2</sup> /persona (central + oac gasteiz)	54,5	53,1	49,9	-5,9
m <sup>2</sup> /persona (oac bizkaia)	35,1	34,0	34,0	0,0
m <sup>2</sup> /persona (oac gipuzkoa)	21,6	21,6	20,3	-6,3
m <sup>2</sup> /persona total oficinas	47,5	46,3	44,1	-4,8

Fuente: VISESA

Gráfico 27. Biodiversidad (total y por oficinas).



#### 4.6.4.6. Emisiones

##### Emisiones de Gases de Efecto Invernadero

Las emisiones anuales de gases efecto invernadero generadas por **VISESA** están asociadas al consumo energético, que contempla el consumo de electricidad en las oficinas y al de gasoil registrado en sus 3 centros, más al de gas refrigerante en el caso de la Central Araba.

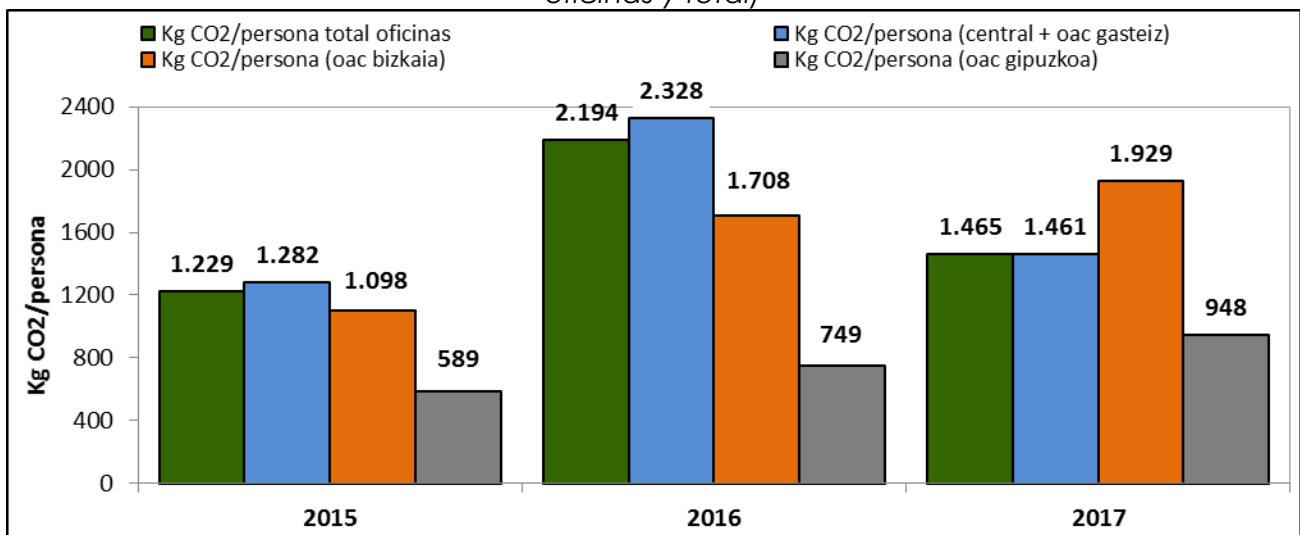
Para el cálculo de las emisiones CO<sub>2</sub> asociadas a estos consumos energéticos en cada centro se han utilizado los datos de los consumos que han sido recogidos en el apartado 4.6.4.1. de esta Memoria de Sostenibilidad.

Tabla 84. Emisiones anuales totales de gases de efecto invernadero generadas (por oficinas y total)

Emisiones anuales totales generadas - Tn CO <sub>2</sub> /persona	2015	2016	2017	% Var.
Kg CO <sub>2</sub> /persona (central + oac gasteiz)	1.282	2.328	1.461	-37,2
Kg CO <sub>2</sub> /persona (oac bizkaia)	1.098	1.708	1.929	12,9
Kg CO <sub>2</sub> /persona (oac gipuzkoa)	589	749	948	26,6
<b>Kg CO<sub>2</sub>/persona total oficinas</b>	<b>1.229</b>	<b>2.194</b>	<b>1.465</b>	<b>-33,2</b>

Fuente: VISESA

Gráfico 28. Emisiones anuales totales de gases de efecto invernadero generadas (por oficinas y total)



Se observa que el 2017 baja el indicador de eficiencia, debido principalmente a que en 2017 no se registraron emisiones de CO<sub>2</sub> asociadas a las recargas refrigerante y, por un segundo motivo, al aumento de la plantilla respecto al 2016.

Tabla 85. Tipología de Emisiones anuales totales de gases de efecto invernadero generadas (por oficinas y total).

Tipología de Emisiones anuales totales generadas - Tn CO2/persona	2015	2016	2017	% Var.
<b>EMISIONES ASOCIADAS AL CONSUMO DE ENERGÍA - CE</b>				
Kg CO2/persona (central + oac gasteiz)	825	821	946	15,2
Kg CO2/persona (oac bizkaia)	1.098	1.252	1.708	36,4
Kg CO2/persona (oac gipuzkoa)	312	383	402	5,0
Kg CO2/persona total oficinas	820	827	967	16,9
<b>EMISIONES ASOCIADAS AL CONSUMO DEL GASOIL DE VEHÍCULOS - GAS</b>				
Kg CO2/persona (central + oac gasteiz)	457	514	515	0,2
Kg CO2/persona (oac bizkaia)	0	456	221	-51,5
Kg CO2/persona (oac gipuzkoa)	277	366	546	49,2
Kg CO2/persona total oficinas	409	501	498	-0,7
<b>EMISIONES ASOCIADAS AL GAS REFRIGERANTE - REF</b>				
Kg CO2/persona (central + oac gasteiz)	0	993	0	-100,0
Kg CO2/persona (oac bizkaia)	NA	NA	NA	0,0
Kg CO2/persona (oac gipuzkoa)	NA	NA	NA	0,0
Kg CO2/persona total oficinas	0	865	0	-100,0

Fuente: VIVESA

### Emisiones de Gases de SOx, NOx y PM al aire

VIVESA no tiene ninguna instalación que tenga asociado focos emisores a la atmósfera ya que desarrolla en sus sedes una actividad de carácter administrativo.

Analizando las instalaciones de VIVESA, se considera que únicamente la combustión del combustible de automoción es donde se pueden producir emisiones significativas de dichos gases.

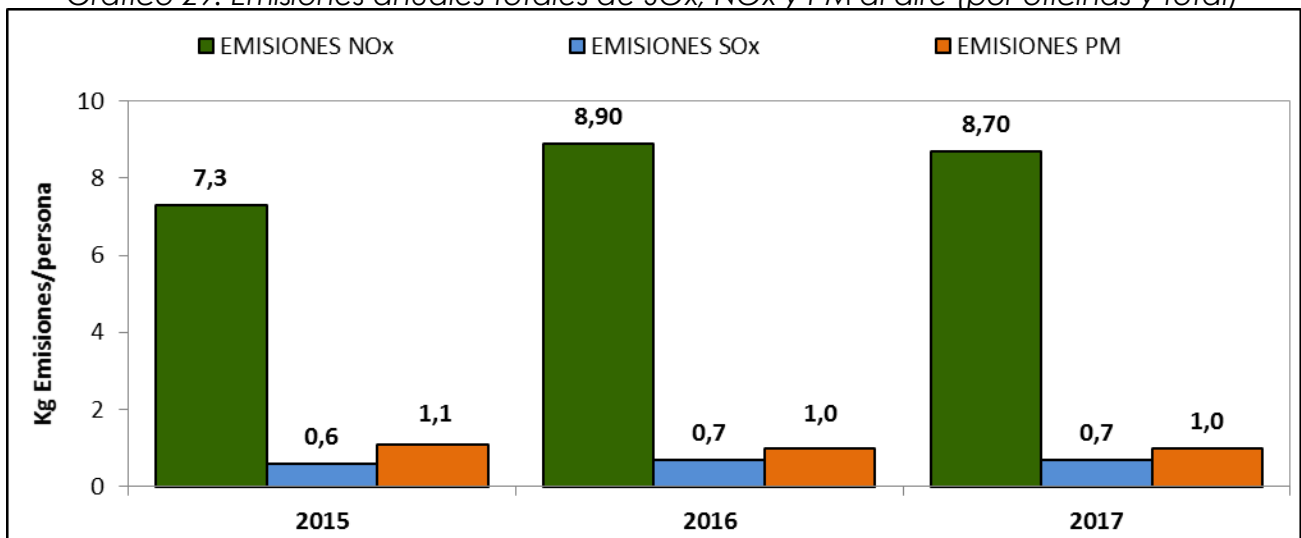
Dado que no se disponen de mediciones que nos permitan obtener esta información, se procede a estimar sus emisiones en base a la *Guía técnica para la medición, estimación y cálculo de las emisiones al aire Real Decreto 508/2007, de 20 de abril y Reglamento EPRT* para el cálculo de dichas emisiones:

Tabla 86. Emisiones anuales totales de SOx, NOx y PM al aire (por oficinas y total)

Tipología de Emisiones anuales totales generadas - Kg/persona	2015	2016	2017	% Var.
<b>EMISIONES NOx</b>				
Kg NOx/persona (central + oac gasteiz)	8,11	9,13	8,97	-1,8
Kg NOx/persona (oac bizkaia)	-	8,00	3,80	-52,5
Kg NOx/persona (oac gipuzkoa)	5,00	6,50	9,50	46,2
Kg NOx/persona total oficinas	7,30	8,90	8,70	-2,2
<b>EMISIONES SOx</b>				
Kg SOx/persona (central + oac gasteiz)	6,30	7,00	6,90	-1,4
Kg SOx/persona (oac bizkaia)	-	0,60	0,20	-66,7
Kg SOx/persona (oac gipuzkoa)	0,50	0,50	0,80	60,0
Kg SOx/persona total oficinas	0,60	0,70	0,70	0,0
<b>EMISIONES PM</b>				
Kg PM/persona (central + oac gasteiz)	0,95	1,07	1,04	-2,8
Kg PM/persona (oac bizkaia)	-	1,00	0,40	-60,0
Kg PM/persona (oac gipuzkoa)	0,50	0,80	1,00	25,0
Kg PM/persona total oficinas	1,10	1,00	1,00	0,0

Fuente: VISESA

Gráfico 29. Emisiones anuales totales de SOx, NOx y PM al aire (por oficinas y total)



Se observa que se ha dado un ligero descenso de los indicadores de eficiencia de emisiones de NOx de un 2,25%, se mantienen en el caso de SOx y aumenta las partículas. Esto se da por el hecho de que se registra un aumento general de las emisiones en los tres aspectos mientras que al mismo tiempo crece la plantilla derivando en que estos cambios varíen en el caso de los indicadores de eficiencia.

Las emisiones, al mismo tiempo, no han registrado el mismo cambio si tomamos los tres centros por separado dado que están relacionados con el consumo de gasóleo. Registrándose subidas en los centros de Araba y Gipuzkoa y una bajada en el caso del OAC Bizkaia.

Al mismo tiempo crece la plantilla en 7 personas en el centro de Araba y se mantiene en los otros dos. Es decir, la plantilla en el centro de Araba crece en un 10,29% y en el total de los centros en un 10%, lo que como se ha indicado, mitiga he la subida de los factores de eficiencia e incluso los revierte en algunos casos.

#### 4.6.5. Resultados ambientales externos (vinculados a la actividad de VIVESA)

Además de las numerosas y diversas actuaciones acometidas desde la fase de diseño, es de vital importancia que todos los partícipes en la fase de obra (direcciones facultativas, empresas constructoras, gremios...), estén implicadas en un adecuado comportamiento ambiental en todos y cada uno de los ámbitos de ejecución de la obra.

A pesar de la dificultad existente para obtener los datos cuantitativos de todos los aspectos ambientales indirectos identificados durante la fase de construcción, se ha puesto en marcha una hoja de datos para poder obtener un análisis cuantitativo y cualitativo de los ratios de impacto ambiental que se producen en nuestras obras.

Estos datos son tomados en las propias obras de cada nueva construcción y en los casos en los que no se dispone de datos, se extrapolan tomando como base el dato/vivienda de las promociones edificadas ese mismo año.

##### 4.6.5.1. Aspectos generales

En la totalidad de las obras, promovidas por VIVESA, las empresas constructoras poseen el certificado ISO 14001 y han aplicado un plan de gestión medioambiental para el desarrollo específico de la obra que han ejecutado.

Además, la gran mayoría de las empresas constructoras también tienen el certificado ISO 9001, y existen procedimientos internos y pautas de buenas prácticas para la compra y utilización de materiales de forma responsable ambientalmente (ej. Compra de materiales con certificación ambiental).

Según los estudios realizados en el sector de la construcción, se estima que un 30-40% del consumo total de energía asociado a una edificación corresponde a las plantas de transformación de los proveedores (sin embargo estos datos no son exactos y en esta memoria no se ha tenido en cuenta el consumo energético asociado a los proveedores).

##### 4.6.5.2. Eficiencia energética

###### Consumo de energía eléctrica

Tabla 87. Consumo de electricidad durante la ejecución de obra en las promociones de VIVESA.

Consumos de electricidad en la fase de obra	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
kWh consumidos de electricidad	251.513	936.418	273.268	106.681	171.389	60,7
Consumo medio de electricidad (kWh/viv. construida)	731	1.067	799	627,5	630,1	0,4

Fuente: VIVESA

Algunas de las acciones que han acometido las empresas constructoras durante la fase de obra para minimizar el consumo de electricidad han sido:

- Dar información y formación a los jefes de obra, encargados de obra, personal de obra y personal administrativo sobre el uso responsable de la energía (manual de buenas prácticas),
- Campañas de sensibilización de consumo racional (charlas y cartelera),
- En algún caso se han colocado relojes en la instalación eléctrica para racionalizar el consumo, control de los consumos anuales por obra, apagado de equipos eléctricos tras 1 hora de inactividad e iluminación auxiliar con lámparas de bajo consumo.

Como se ha comentado, el consumo más significativo de energía eléctrica viene determinado por el consumo indirecto que tiene lugar durante la vida útil de las viviendas construidas, por ello, en todas las promociones se realizan las siguientes actuaciones relacionadas con la sostenibilidad en la edificación:

- Evaluación de la sostenibilidad de todas las promociones mediante la "Guía de edificación y rehabilitación sostenible para la vivienda en la Comunidad Autónoma del País Vasco" publicada por IHOBE, y en la que VISESA ha participado en su elaboración.
- Incorporación de fuentes de energía renovables mediante utilización de captadores solares térmicos que cubren el 60% de la demanda anual de ACS, o sistemas alternativos de cogeneración de alta eficiencia.
- Viviendas equipadas con electrodomésticos calificación A, o superior.
- Elección de los elementos de mobiliario urbano y elementos constructivos considerando los siguientes factores:
  - o vida útil (la mayor posible)
  - o mantenimiento (el menor posible)
  - o reposición (la más fácil posible)
  - o impacto ambiental (el menor posible, con madera legalmente controlada, materiales reciclados, aprovechamiento de energías renovables, etc.)

## Consumo de gasóleo

Tabla 88. Consumo de gasóleo durante la ejecución de obra en las promociones de VISESA.

Consumos de gasóleo en la fase de obra	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Litros consumidos de gasóleo	17.011	67.724	3.800	74.557	5.306	-92,9
Consumo medio de gasóleo (litros/viv. construida)	55,6	90,2	41,3	225,9	19,5	-91,4

Cálculos realizados en base a los datos disponibles en el Ministerio de Medioambiente.  
Fuente: VISESA

Las acciones principales acometidas por las empresas constructoras durante la fase de obra para minimizar el consumo de gasóleo han sido a través de información, formación y campañas de consumo racional.



Respecto a minimizar el consumo de gasóleo y gas natural, VISESA promueve la instalación de sistemas de calefacción de baja temperatura - condensación en todas sus promociones. Estos sistemas tienen unos rendimientos muy altos, cercanos al 90% mientras que las calderas convencionales presentan un rendimiento en torno al 80% y generan mayores emisiones.

#### 4.6.5.3. Consumo de agua y vertidos

Tabla 89. Consumo de agua durante la ejecución de obra en las promociones de VISESA.

Consumos de agua en la fase de obra	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
M3 consumidos de agua	7.982	14.212	5.096	2.660	3.416	28,4
Consumo medio de agua (m3/viv. construida)	23,2	33	20,4	15,6	12,6	-19,6

Fuente: VISESA

Algunas de las acciones que han acometido las empresas constructoras durante la fase de obra para minimizar el consumo de agua y evitar los vertidos han sido:

- Dar información y formación tanto al personal propio como subcontratado,
- Disponer de sepiolita y manta absorbente en caso de producirse vertidos, revisión de tuberías,
- Las labores mecánicas de mantenimiento se realizan en talleres autorizados que gestionan sus residuos con gestor autorizado.

Además, VISESA contribuye a mejorar la eficiencia en el consumo de agua de las viviendas construidas, incluyendo para ello, los siguientes criterios de diseño y construcción en los proyectos a ejecutar:

- Concentración de áreas ajardinadas, y de escala reducida para reducir al mínimo las zonas a regar. Las zonas no ajardinadas se cubrirán con acolchados, corteza, grava, teja rota, o similares para evitar la evaporación del agua de riego.
- Sustitución de césped por plantas tapizantes, arbustos y/o superficies de grava, corteza, madera, teja, etc.
- Especies vegetales adecuadas al clima, entorno en el que se ubican, reducido consumo de agua, mantenimiento, etc. En la medida de lo posible, las especies vegetales serán autóctonas, o en su defecto alóctonas.
- Árboles y arbustos serán resistentes y preferentemente de hoja perenne y sin frutos, a fin de reducir el mantenimiento y la suciedad en el entorno.

De forma indirecta se generan vertidos durante las fases de construcción y uso de las viviendas. Para minimizar el impacto de dichos vertidos, VISESA se asegura de la correcta conexión de las redes de saneamiento y pluviales de las edificaciones para que los vertidos sean tratados conforme a sus necesidades de depuración.

No se han producido derrames accidentales.

#### 4.6.5.4. Residuos

En el caso de los residuos de construcción y demolición (RCDs en adelante) generados en la fase de obra, se tienen en cuenta los siguientes objetivos generales para mejorar su gestión y minimizar su impacto ambiental:

- Segregación en origen todos los RCDs generados en obra: pétreos, madera, metales, escayolas, textiles, plásticos y residuos peligrosos, recogiendo en los correspondientes documentos de proyecto las oportunas previsiones de cuantía y condiciones de selección, almacenamiento, transporte y vertido.
- Seguimiento de los RCDs generados en cada obra
- Aumento de la tasa de reutilización y reciclaje de los RCDs. Para ello los técnicos de VISESA estudian y elaboran una previsión de disponibilidad de árido reciclado para la elección de los materiales y de los sistemas constructivos con los que se ejecutarán las correspondientes unidades de obra y trasdosado de muros.
- Reducción del volumen de residuos en obra. Se tiene en consideración el volumen de residuos directos e indirectos que se van a generar y la gestión de los mismos para la elección de los materiales y de los sistemas constructivos con los que se ejecuta cada una de las unidades de obra.

Tabla 90. Residuos No Peligrosos generados durante la ejecución de obra en las promociones de VISESA.

Residuos No Peligrosos en la fase de obra	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Tn Residuos No Peligrosos generados	2.895	4.007	1.160	859	387	-55,0
RNP medio generados (kg/viv. construida)	5.983	6.602	4.794	5,10	1,42	-72,2

Fuente: VISESA

Tabla 91. Residuos Peligrosos generados durante la ejecución de obra en las promociones de VISESA.

Residuos Peligrosos en la fase de obra	2013	2014	2015	2016	2017
Tn Residuos Peligrosos generados	-	133	-	0,7	40,7
RP medio generados (kg/viv. construida)	-	182	-	0,004	0,23

Fuente: VISESA

Durante la ejecución de obra de las promociones existen planes para la gestión de residuos (tanto peligrosos como no peligrosos) y se realizan acciones concretas para la recogida selectiva de dichos residuos, como:

- Habilitación de punto limpio para el almacenamiento de residuos peligrosos, bien identificado, con bidones y sacas correctamente identificadas para cada tipo de residuo peligroso,
- Habilitación de zona de contenedores metálicos de 7m<sup>3</sup> para residuos inertes (cada contenedor está identificado para almacenar un solo tipo de residuo),
- Balizamiento de acopio de tierras de excavación,

- Recogida selectiva mediante gestores autorizados de los residuos inertes, peligrosos y no peligrosos.
- Durante la ejecución de la obra, en algún caso, como materia prima se reutiliza la madera en un 30% en la propia obra.

#### 4.6.5.5. Ruido, emisiones atmosféricas y cambio climático

Durante la fase de construcción de las viviendas, VISESA tiene en cuenta la normativa vigente en materia de ruido externo, tanto estatal, como autonómica y municipal, así como los límites establecidos específicamente en sus licencias de obra, exigiendo a las empresas contratadas el cumplimiento de dichos requerimientos.

El estudio y tratamiento del ruido exterior a la edificación se realizará en base a los datos existentes en el Mapa de Ruido del entorno, o en su caso, de las conclusiones del Estudio de Ruido y Vibraciones realizado particularmente para la promoción y parcela.

En el caso de focos de ruido ubicados en el propio edificio (actividades clasificadas, ascensor, puerta garaje, ventiladores, contadores, etc...), se elabora un proyecto específico de aislamiento, adecuado a la normativa vigente aplicable, que permita verificar holgadamente y con suficientes garantías en obra los requisitos mínimos de dicha normativa.

En todos los casos, durante la ejecución de las obras y antes de la finalización de las mismas, se realiza una verificación de los niveles máximos de ruido en las dependencias.

En todos los casos y sin perjuicio de lo que sea preciso para el cumplimiento normativo, el conjunto del cierre ciego de fachada garantiza un aislamiento acústico superior a 50 dBA.

Tabla 92. Emisiones de CO<sub>2</sub> asociadas al consumo energético durante la ejecución de obra en las promociones de VISESA.

	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Emisiones (tn CO <sub>2</sub> eq) asociados al consumo eléctrico en obra	40,2	112,4	57,4	23,5	54,8	133,7
Emisiones (tn CO <sub>2</sub> eq) asociadas al consumo de gasóleo en las obras	37,4	148,7	8,3	189,3	13,4	-92,9

Cálculos realizados en base a los datos disponibles en el Ministerio de Medioambiente. Fuente: VISESA

Otro aspecto que se considera de máxima importancia es la protección contra el ruido en las viviendas construidas. Para ello se estudian todas las transmisiones directas, indirectas y puentes acústicos tanto en la fase de proyecto como en la obra ejecutada, para cumplir con las normativas de aislamiento acústico existentes.

Durante la fase de obra, es importante implementar medidas de distinta índole para minimizar el ruido y las vibraciones, como:

- Plan acústico en obra y comprobaciones "in situ"
- Reducción de la velocidad permitida en obra,
- Control de la maquinaria utilizada,
- Mediciones periódicas de ruido, y
- Ajustar la utilización de maquinaria en horario central de trabajo o evitar tener varias máquinas trabajando al unísono.

Y otra serie de medidas para minimizar las emisiones de polvo, como:

- Limpieza de ruedas de camiones durante el movimiento de tierras,
- Limpieza de accesos mediante barredora de obra, y ocasionalmente, regado de superficies en periodos secos,
- Tapado de huecos durante la edificación,
- Carga de escombros a camión mediante cubetas,
- Protección mediante toldos y paneles en viviendas cercanas.

#### 4.6.5.6.Suelo

En ocasiones, para poder proceder a la urbanización y edificación de un terreno es necesario proceder a la descontaminación del mismo, con objeto de poder ser utilizado para los usos para los que ha sido destinado. VISESA, desde el año 2006 ha actuado sobre grandes superficies para su descontaminación y remediación, como:

Tabla 93. Compras de suelo y Costes de descontaminación anual.

	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Compras de suelo (€)	3.331.298	2.872.458	5.174.540	29.021.541	6.535.570	-77,5
Costes descontaminación (€)	63.626,73	0,00	0,00	0,00	83.747,93	100,0

Fuente: VISESA

Antes del inicio de cualquier proyecto de edificación, deben cumplirse todos los parámetros y condiciones fijadas por el planeamiento general (plan general y normas subsidiarias) aprobadas por las Administraciones competentes, por lo cual no actuamos sobre zonas protegidas, áreas de alta biodiversidad o similares.

#### 4.6.5.7.Incidentes ambientales

No se han identificado incidentes ambientales relevantes durante los ejercicios reportados. Por parte de las empresas constructoras nos han indicado que las obras de las promociones de VISESA no han recibido multas ni sanciones ambientales por incumplimiento de la normativa correspondiente.

## 4.7. COLABORACIÓN CON EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD

### 4.7.1. Política de acción social

**VIRESA** continúa apoyando la puesta en marcha de **proyectos solidarios** y fomentando la participación de las personas integrantes de la organización en dichos proyectos.

Ya en el año 2005, VIRESA dio su primer paso en el ámbito de la cooperación con países en vías de desarrollo con la firma de un convenio de colaboración para la edificación de 10 viviendas en Haití, en una primera fase, y otras 10 en segunda fase, que culminó en 2008.

- En el año 2009 se puso en marcha una propuesta para la recolección de ropa de segunda mano con objeto de apoyar por un lado la puesta en marcha de un almacén y tienda para la realización de prácticas en logística de un grupo de estudiantes de F.P. y por otro la venta de estos productos, con la que se apoyará económicamente a los proyectos de edificación que se acometan en el 2010.
- A lo largo de 2010 y 2011, junto con ALOKABIDE y ORUBIDE, se ha colaborado con la Fundación Vicente Ferrer en la edificación de 48 viviendas en la India que fueron inauguradas en el mes de diciembre de 2011, con un presupuesto que asciende a 68.571,43€. Las construcciones son de bajo coste y tienen un diseño completamente adaptado a las costumbres de la zona. Se han llevado a cabo con materiales y mano de obra autóctona poniendo especial énfasis en la participación de las mujeres, y en su integración en la toma de decisiones así como el fomento de la solidaridad y la cohesión social.
- En el año 2012 se ha colaborado con las ONGs Arquitectos sin Fronteras de Euskadi y la Fundación EFEL-CIAPA en la construcción de 3 albergues en Bolivia para acoger a jóvenes de entre 12 y 18 años que viven con sus padres en centros penitenciarios, huérfanos y/o niños abandonados, cubriendo sus necesidades básicas y ayudándoles a reinserirse siendo autosuficientes y dándoles formación. A su vez se ha formado a mujeres de la comunidad en el área de la construcción, realizando las prácticas con la construcción de los propios albergues.
- En el año 2013, se ha culminado satisfactoriamente el proyecto para la edificación de 2 albergues en Bolivia y que se suman a los 3 albergues edificados el año anterior.
- En el año 2014, se ha colaborado con Religiosas Misioneras del Divino Maestro, en el Proyecto para la construcción de la Escuela Maternal en Kashusa, en la República Democrática del Congo, concretamente en la financiación de la tercera aula de maternal.
- El año 2015 hemos colaborado nuevamente con Religiosas Misioneras del Divino Maestro, en el Proyecto para la rehabilitación de Centro de Salud en Shabunda, República Democrática del Congo. A la vista de los resultados conseguidos en fases anteriores, se ha fomentado que las personas que participen en la construcción sean personas de la comunidad, teniendo este proyecto un impacto muy importante, en el desarrollo de las familias y niños que acuden al centro, y en el desarrollo profesional como personal de muchas personas que han participado activamente en el proyecto de la edificación de la escuela.

- En el año 2016, hemos colaborado para la construcción de tres aulas de una escuela maternal en Shabunda. El año 2016 hemos continuado colaborado con Religiosas Misioneras del Divino Maestro, en el Proyecto para la rehabilitación de distintos Centros de Salud y Educativos.
- En el año 2017, las personas de VISESA han colaborado al Proyecto de la construcción y creación de la maternidad y sala de partos (3 salas) en el centro de salud de Shabunda, República Democrática del Congo, con el importe destinado a la construcción del TEJADO del complejo maternal. EL proyecto fue inaugurado el 15 de agosto del 2017.

Ha sido el QUINTO año consecutivo que se ha colaborado con Religiosas Misioneras del Divino Maestro, en el Proyecto para la rehabilitación de distintos Centros de Salud y Educativos. Todos los proyectos puestos en marcha por ellas, promueven la participación de las personas locales, por ello, son proyectos que tienen un impacto muy importante en el en el desarrollo de las familias de la zona.

Las personas de VISESA participan de forma altruista en otros ámbitos sociales como la Donación de sangre, la recogida de juguetes en navidad, carreras de carácter social o compartir el exceso del catering con comedores sociales, para ello nuestras entidades conceden alguno de sus emplazamientos o estructuras para apoyar que se lleven a cabo.

#### 4.7.2. Inversiones en la Comunidad Local

El sector de la construcción y edificación es un sector tractor de la economía. Las contrataciones que realiza VIVESA vienen reguladas por la Ley de Contratos del Sector Público, por lo que la procedencia de los contratistas no se puede limitar. Aun así, prácticamente la totalidad de las contrataciones se realizan a proveedores de la CAE.

Se desglosa a continuación las principales inversiones/gastos realizados a lo largo de los últimos años relacionados con el impacto social, económico y medioambiental positivo que tiene la actividad de VIVESA en su entorno.

Tabla 94. Inversiones en la comunidad local.

Inversiones - €	2013	2014	2015	2016	2017	% Var.
Certificaciones de Obra	32.051.185	34.516.726	26.221.979	21.647.613	31.207.673	44,2
Minutas	1.410.407	889.185	1.045.139	1.364.551	1.126.418	-17,5
Licencias de Obras	-473.672	78.841	-274.001	675.886	1.265.851	87,3
Cocinas	1.201.236	1.143.968	1.229.456	756.753	1.067.727	41,1
Compras de suelo	3.331.298	2.872.458	5.174.540	29.021.541	6.535.570	-77,5
Costes descontaminación	63.627	0	0	0,00	83.747,93	100,0!
Servicios exteriores	1.655.497	1.581.755	1.648.407	1.660.904	1.718.907	3,5

Fuente: VIVESA

Por otro lado, en ciertas promociones, VIVESA incluye mejoras de urbanización de las mismas, creando espacios recreativos, afectando también de forma positiva a la comunidad local en la que se llevan a cabo.

- **Inversiones en proyectos solidarios y en la inserción al mercado laboral**

Tabla 95. Aportación Anual en € a proyectos solidarios.

Nombre de la ONG, Fundación,... que recibe la aportación	2013		2014		2015		2016		2017	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
Asociación Arquitectos Sin Fronteras	8	7	10	6	8	10	12	8	17	8
Misioneras del Divino Maestro										
Misioneras del Divino Maestro										
Misioneras del Divino Maestro										
Misioneras del Divino Maestro										
Importe de la aportación (€)	39.000		2.500*		4.010,05*		2.500*		3.710*	
Personas que participan en los proyectos solidarios (nº)	8	7	10	6	8	10	12	8	17	8

\*Aportación exclusiva de las personas trabajadoras de VIVESA. Fuente: VIVESA

Desde hace varios años, **se ha continuado apoyando la inserción de los jóvenes en el mercado laboral** mediante la firma de convenios de colaboración con Centros Educativos y Fundaciones:

*Tabla 96. Apoyo a la inserción en el mercado laboral.*

	2013		2014		2015		2016		2017	
Inversión anual en personas en prácticas o becas (€)	15.263,95		9.001,12		11.313,77		25.073,90		20.527,20	
Personas en prácticas o en becas anual (nº)	<b>Muj.</b>	<b>Var.</b>	<b>Muj.</b>	<b>Var.</b>	<b>Muj.</b>	<b>Var.</b>	<b>Muj.</b>	<b>Var.</b>	<b>Muj.</b>	<b>Var.</b>
	0	5	0	1	2	1	3	3	1	4
TTHH donde las personas realizan las prácticas o beca	Todos en Araba		Todos en Araba		Araba: 1(Muj)+1(Var) Bizkaia: 1 (Muj)		Araba: 2(Muj)+3(Var) Bizkaia: 1 (Muj)		Araba: 4 (Var) Bizkaia: 1 (Muj)	

*Fuente: VISESA*

- **Colaboración con agentes sociales y organismos sin ánimo de lucro (Locales, Garajes y Trasteros libres)**

En el marco del plan de dinamización de locales de VISESA, concretamente en el apartado de colaboración con agentes sociales, organismos públicos o privados sin ánimo de lucro, cuya actividad esté destinada a realizar labores sociales y de investigación, VISESA ha formalizado un contrato de alquiler de un local en Eibar para diez años con la AECC (Junta Provincial de Gipuzkoa), para ubicar la sede comarcal del Bajo Deba de la Asociación, con el fin de facilitar información-concienciación, fomento de la investigación oncológica y servicios de acompañamiento y apoyo a enfermos y familiares.

En 2015 se ha formalizado un contrato AROC de un local en Morlans (Donostia-San Sebastián) con la fundación HURKOA, dedicada a la atención, defensa y tutela de personas mayores y/o con enfermedad mental en situación de fragilidad, dependencia o desprotección, principalmente en el territorio de Gipuzkoa.

En 2017, se ha formalizado la compraventa de un local en Vitoria – Gasteiz con la Asociación Española Contra el Cáncer (Junta provincial de Alava).



**ANEXO I: ÍNDICE DE REQUISITOS GRI**

<b>Requisito GRI v.3.1</b>	<b>Referencia memoria / Respuesta directa</b>
1.1 Declaración máximo responsable	1.1.
1.2 Descripción de impactos, riesgos y oportunidades	3.2.2. - 3.3.
2.1 Nombre de la organización	2.1. - 2.2.
2.2 Principales marcas, productos, servicios	2.1. - 2.2.
2.3 Estructura operativa	2.3.
2.4 Localización sede	2.2.
2.5 Países en los que se opera	2.1. - 2.2.
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	2.1. - 2.2. - 2.3.
2.7 Mercados servidos	2.2. - 4.1.1. - 4.1.2.
2.8 Dimensiones de la organización informante	2.3. - 2.5. - 4.1.1. - 4.1.3. - 4.2.5. - 4.4.1.
2.9 Cambios significativos organización	2.1.
2.10 Premios recibidos	2.1.
3.1 Período cubierto por la memoria	1.2.
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente	1.2.
3.3 Ciclo de presentación de memorias	1.2.
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria	2.2.
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria	1.2.
3.6 Cobertura de la memoria	1.2. - 2.1. - 2.2.
3.7 Existencia de limitaciones al alcance/cobertura de la memoria	1.2.
3.8 Base para inclusión de información en el caso de negocios conjuntos, filiales,...	1.2.
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para hacer los cálculos	1.2.
3.10 Efecto que pueda tener cambios de información de memorias anteriores	1.2.
3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores	1.2.
3.12 Localización de contenidos básicos de la memoria (Índice del contenido)	<b>Anexo I. Requisitos Guía GRI</b>
3.13 Política y práctica actual en relación a la solicitud de verificación externa de la memoria	1.2.
4.1 Estructura gobierno	<b>2.3. No hay miembros pertenecientes a minorías</b>
4.2 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa cargo ejecutivo	2.3.
4.3 Estructura directiva unitaria: nº y sexo de miembros independientes o no ejecutivos	2.3. - 4.4.1.
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones a máximo órgano de gobierno	2.3. - 3.1.
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros de gobierno, altos directivos y desempeño de la organización	<b>No existe un vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno y el desempeño de la organización</b>
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno	<b>2.3. No se dispone de un procedimiento específico</b>
4.7 Procedimiento determinación de capacitación y experiencia exigibles a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	<b>2.3. No se dispone de un procedimiento específico</b>
4.8 Declaración de misión y valores desarrollados internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social	2.4.

<b>Requisito GRI v.3.1</b>	<b>Referencia memoria / Respuesta directa</b>
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión por parte de la organización del desempeño económico, ambiental y social	<b>2.3. - 3.2. - 3.4.</b>
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno	<b>2.3.</b> <b>La evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno se realiza en el seno del Consejo de Administración y en el Comité de Dirección a través del control de la gestión realizado de forma periódica, pero no existen procedimientos concretos para ello</b>
4.11. Precaución	<b>3.2.2.</b> <b>Existe un procedimiento concreto de Gestión de Riesgos y Control Interno</b>
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente	<b>No hay suscrita ninguna iniciativa externa de este tipo</b>
4.13 Principales asociaciones a la que pertenece	<b>4.5.</b>
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	<b>3.1.</b>
4.15 Base para identificación y selección de grupos con los que la organización se compromete	<b>3.1.</b>
4.16 Enfoques adaptados para la inclusión de los grupos de interés	<b>3.1.</b>
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés	<b>3.1.</b> <b>No están identificados los impactos de cada grupo de interés.</b>
EC1.a. Ingresos	<b>4.1.3.</b>
EC1.b. Costes de explotación	<b>4.1.3. - 4.3.2. - 4.4.3.</b>
EC1.c. Retribución a empleados, salarios	<b>4.4.1.</b>
EC1.d. Pagos a proveedores de fondos	<b>4.3.3.</b>
EC1.e. Pagos a gobiernos	<b>4.1.3.</b>
EC1.f. Inversiones a la comunidad	<b>4.7.2.</b>
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	<b>4.6.1. - 4.6.4.7.</b>
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	<b>4.4.4.</b>
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	<b>4.1.3.</b>
EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	<b>4.4.1.</b>
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	<b>4.3.1. - 4.3.2.</b>
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	<b>4.4.2. - 4.7.2.</b>
EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.	<b>4.1.4. - 4.7.2.</b>
EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	<b>4.1.4.</b>

Requisito GRI v.3.1	Referencia memoria / Respuesta directa
EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	4.6.4.2. - 4.6.4.4.
EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	4.6.4.2. - 4.6.4.4.
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	4.6.4.1. - 4.6.4.6. - 4.6.5.2.
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	4.6.5.1. - 4.6.5.2.
<b>CRE1.</b> Intensidad energética para la construcción	4.6.5.1. - 4.6.5.2.
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	4.6.1.
EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	4.6.5.1. - 4.6.5.2.
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	4.6.4.1. - 4.6.5.1. - 4.6.5.2.
EN8 Captación total de agua por fuentes.	4.6.4.3.
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	4.6.4.3.
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	4.6.4.3. - 4.6.5.3.
<b>CRE2.</b> Intensidad del consumo de agua	4.6.5.3
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	4.6.5.6.
EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	4.6.5.6.
EN13 Hábitats protegidos o restaurados	4.6.5.6.
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	4.6.5.6.
EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales,...	4.6.5.6.
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	4.6.4.6. - 4.6.5.5.
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	No aplica
<b>CRE3.</b> Intensidad de la emisión de gases de efecto invernadero procedentes de los edificios	4.6.4.1. - 4.6.4.6.
<b>CRE4.</b> La intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero procedentes de edificios en nueva construcción y de la actividad de reurbanización.	4.6.5.5.
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y reducciones logradas.	4.6.4.1. - 4.6.4.6. - 4.6.5.5.
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	4.6.4.6
EN20 NOx, SOx, y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	4.6.4.6
EN21 Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	4.6.4.4. - 4.6.5.4.
EN22 Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.	4.6.4.4. - 4.6.5.4.
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	4.6.4.3. - 4.6.5.3.
EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No aplica
EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No aplica

Requisito GRI v.3.1	Referencia memoria / Respuesta directa
CRE5. Necesidad de remediación y remediación de la tierra para el uso actual y potencial de la tierra, de acuerdo al marco legal correspondiente	4.6.5.6.
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	4.2.4. - 4.6.1. - 4.6.2. - 4.6.5.2. - 4.6.5.5.
EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No aplica
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	4.6.5.7.
EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	4.6.4.2. - 4.6.4.6.
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	4.6.2.
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	4.4.1.
LA2 Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	4.4.1.
LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada.	4.4.4.
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	4.4.1.
LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	4.4.1.
LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	4.4.5.1.
LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	4.4.5.1.
<b>CRE6.</b> Porcentaje de la organización que trabaja bajo un sistema de seguridad y salud laboral verificado	4.4.5.
LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	4.4.5.1. <b>Aplicable sólo a las personas trabajadoras</b>
LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	4.4.5.1. - 4.4.5.2.
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado	4.4.3.
LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	<b>No se informa sobre la formación continua a los trabajadores para apoyarles en la gestión del final de sus carreras profesionales</b>
LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo	<b>No se realizan evaluaciones individuales de desempeño.</b>
LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	4.4.1.
LA14 Relación entre el salario base y la remuneración de mujeres y hombres, desglosado por categoría de empleado, por ubicaciones significativas de Actividad.	4.4.1.
LA15 Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad desglosada por sexo.	4.4.4.

Requisito GRI v.3.1	Referencia memoria / Respuesta directa
HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en esta materia.	<b>VIESA desarrolla su actividad en el País Vasco, donde no existen riesgos significativos de vulnerar los derechos humanos fundamentales. Es por esto que no se han realizado acuerdos de inversión que incluyan cláusulas de derechos humanos ni se ha impartido formación a los empleados sobre la materia.</b>
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	
HR3 Total de horas de formación de la plantilla sobre políticas y procedimientos relacionados con aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de personas en formación.	
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	<b>No se han registrado incidentes relacionados con la discriminación por género, discapacidad u orientación sexual.</b>
HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	<b>VIESA no realiza ninguna actividad en la que se vulnere el derecho a la libertad de asociación o acogerse a convenios colectivos.</b>
HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación. Prevención del trabajo forzoso y obligatorio.	<b>VIESA no realiza ninguna actividad que conlleve riesgos de explotación infantil</b>
HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación. Prácticas de Seguridad.	<b>VIESA no realiza ninguna actividad que conlleve riesgo de trabajos forzados o no consentidos</b>
HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	<b>La formación del personal de seguridad de VISESA no está cargo de la organización, dado que el servicio de subcontrata a empresas externas.</b>
HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	<b>VIESA no realiza ninguna actividad que conlleve un riesgo de violación de los derechos humanos de los indígenas</b>
HR10 Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	<b>VIESA no realiza ninguna actividad que conlleve la revisión o evaluación de impactos en materia de derechos humanos</b>
HR11 Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	<b>VIESA no ha recibido quejas relacionadas con los derechos humanos</b>
SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	<b>No se han establecido programas ni prácticas que respondan a este requisito</b>
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	<b>Todas las unidades de negocio son controladas respecto a los riesgos relacionados con la corrupción</b>
SO3 Porcentaje de plantilla con formación en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	<b>VIESA ha impartido formación sobre el blanqueo de capitales, la financiación delictiva y la prevención de delitos</b>
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	<b>3.2.3. No se ha registrado ningún incidente de corrupción</b>
SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	<b>No se conoce que se hayan producido actividades de lobbying.</b>

Requisito GRI v.3.1	Referencia memoria / Respuesta directa
S06 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	<b>No se ha hecho ninguna aportación a partidos políticos o instituciones relacionadas</b>
S07 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	<b>No se ha registrado ninguna acción en este sentido</b>
S08 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	<b>4.3.1.</b>
S09 Operaciones con impactos negativos significativos, posibles o reales, en las comunidades locales	<b>No se han producido impactos negativos significativos en el bienestar económico o medioambiental de las comunidades locales.</b>
S10 Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos, posibles o reales, en las comunidades locales	<b>Por las características y los servicios ofrecidos por VIVESA, no se han establecido medidas de prevención salvo las adoptadas para cada uno de los riesgos identificados. En el caso de otros impactos negativos, son controlados a través del Sistema de Gestión</b>
PR01 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	<b>3.4.</b>
PR02 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	<b>No se han registrado incidentes</b>
PR03 Tipos de información sobre los productos y servicios requerida por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	<b>4.2.4. – 4.2.5. – 4.2.8.</b>
<b>CRE8</b> Tipo y número de certificaciones de sostenibilidad, clasificación y sistemas de etiquetado para las nuevas construcciones, gestión, ocupación y rehabilitación.	<b>2.1. - 3.4. - 4.4.5.2. - 4.5.2. - 4.6.1. - 4.6.5.</b>
PR04 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	<b>No se han registrado incumplimientos</b>
PR05 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	<b>3.1. - 4.1.1. - 4.1.2. - 4.2.</b>
PR06 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en las comunicaciones de marketing, incluidas la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	<b>VIVESA no se ha adherido a ningún código voluntario o programa de cumplimiento legal en relación con comunicaciones de marketing, patrocinios, etc.</b>
PR07 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	<b>No se han registrado incidentes</b>
PR08 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	<b>4.2.7.</b>
PR09 Importe de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	<b>No se han dado multas significativas fruto del incumplimiento de normativa relacionada con el suministro o uso de productos / servicios de VIVESA</b>