

**MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD**

2023



Periodo 2020-2022



ÍNDICE: MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023**CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN**

- 1.1. Declaración del máximo responsable
- 1.2. Quinta 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. Gestión de riesgos, Guía de gobierno responsable y Manual de control interno
 - 3.2.2. Prevención del blanqueo de capitales
 - 3.2.3. Prevención de delitos
 - 3.2.4. Portal de transparencia
 - 3.2.5. Archivo y Gestión documental
 - 3.2.6. Reglamento europeo EMAS y Norma UNE-EN ISO 9001
 - 3.2.7. Declaración medioambiental EMAS
 - 3.2.8. Reglamento europeo de protección de datos
 - 3.2.9. Decreto de sostenibilidad energética
- 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. Datos de actividad
 - 4.1.2. Resultados económicos
 - 4.1.3. Impacto económico indirecto

- 4.2. Relación con 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 ciudadanía
- 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 empresas proveedoras
- 4.4. El equipo
 - 4.4.1. Las personas de Visesa
 - 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/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. - Euskadiko Etxebizitza eta Lurra, EA, en adelante **Visesa**, pone a disposición de toda la Sociedad su **V Memoria de Sostenibilidad**, lo que la confirma como una de las entidades pioneras de su sector y actividad en cuanto al compromiso de comunicación del desempeño medioambiental, social y de gobernanza.

Visesa quiere evidenciar su compromiso con la transparencia, comunicando los principales resultados obtenidos a lo largo de los últimos tres ejercicios en la presente Memoria Bienal (2020-2022), así como los objetivos y metas marcados para los ejercicios futuros.

El acceso a una vivienda digna y adecuada es un derecho básico que, una vez cubierto, se convierte en catalizador de otros derechos y, en general, en un factor clave para impulsar la calidad de vida de la ciudadanía.

Este es el objetivo por el que trabaja Visesa, más aún en un contexto internacional condicionado por la incertidumbre generada por la invasión de Ucrania y la inflación en pleno escenario postpandémico. Se trata de un marco que está impactando en el día a día de organizaciones y familias y que pone de relieve, más si cabe, la importancia de atender a través de políticas públicas de vivienda las necesidades de la ciudadanía de un hogar a precios asequibles. Y de posibilitarlo a través de un parque público de calidad.

El año 2021 ha sido también relevante para Visesa, ya que la gestión de los objetivos centrales que se ha propuesto acometer, va acompañada por destacadas iniciativas de acción política del Departamento de Vivienda al que está adscrita

En 2021 se iniciaron los trabajos para la culminación en 2022 del **Pacto Social por la Vivienda 2022-2036**, impulsado por el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transporte del Gobierno Vasco, al que pertenece esta sociedad pública. El Pacto, firmado por cerca de 90 organizaciones, ayuda a alinear a los múltiples agentes que inciden en el sector a la hora de acelerar la consecución de objetivos en Euskadi en materia de vivienda, especialmente el de hacer del derecho a la vivienda un derecho efectivo.

Para ello, el amplio acuerdo fija la importancia de una política de vivienda consensuada, coherente, con una mirada a largo plazo que fije la vivienda como uno de los pilares del modelo de bienestar social en el País Vasco, además de la sanidad y la educación. Apostar por ampliar el parque público de alquiler asequible, por la rehabilitación del parque público y privado ya existente y por seguir garantizando la construcción en el mercado libre son sus prioridades.

Las políticas públicas de vivienda de Euskadi cuentan además, para su día a día, con una herramienta de gran valor, el **Plan Director de Vivienda 2021-2023** aprobado a finales de 2021. Se trata de la guía de todas las actuaciones que impulsa el acceso a alquileres asequibles a las familias con rentas modestas y apuesta por mejorar la habitabilidad de edificios y viviendas a través de la rehabilitación. Lo hace a través de objetivos concretos y una perspectiva a corto plazo que complementa al Pacto Social por la Vivienda.

En este ecosistema que requiere de ampliar la oferta de viviendas de protección pública en arrendamiento, Visesa, como sociedad pública del Gobierno Vasco encargada de la promoción de vivienda protegida en alquiler, constituye uno de los elementos fundamentales.

En los últimos años hemos seguido trabajando con proyectos en ámbitos de gran relevancia como **Bolueta** y **Sestao Vega Galindo**. Asimismo, a través de los Fondos Next Generation EU, canalizados a través del Gobierno de España con el Mecanismo de Recuperación Transformación y Resiliencia, y del Gobierno Vasco, Visesa está financiando la promoción de 1.140 viviendas protegidas para su alquiler social. En tan sólo los seis primeros meses de 2022 recibimos solicitudes de ayudas que impactarán positivamente en 1.912 hogares de toda Euskadi.

Los años 2021 y 2022 también han sido años de avances para nuestros grandes proyectos y para nuestra actividad en materia de innovación. Hemos cerrado oficialmente el proyecto europeo **SmartEnCity** para la rehabilitación del barrio de Coronación en Vitoria-Gasteiz con la celebración de la Conferencia final en junio en la capital vasca. En este acto, Visesa recibió el reconocimiento **Prize** en la fase internacional de los Quality Innovation Awards-QIA.

En materia de innovación, Visesa avanza en la búsqueda de nuevas formas de construir vivienda protegida que permitan mejorar la producción y alcanzar un nivel mayor calidad para las viviendas. En este sentido, la industrialización es una punta de lanza enmarcada en toda una revolución tecnológica y digital a la que Visesa se está sumando. Por ello, hemos lanzado un **diálogo competitivo** para la redacción del proyecto, dirección facultativa y ejecución de las obras de edificación con procesos y **sistemas industrializados** de la promoción de 33 viviendas de protección oficial en alquiler en Sopela.

Los años 2021-2022 han sido años de grandes retos, no menores que los de años venideros, para los que seguiremos trabajando con criterios ESG (Medioambientales, Sociales y de Gobernanza) con el objetivo de que la ciudadanía vasca tenga acceso a un parque público de vivienda con una calidad cada vez mayor y siguiendo los estándares internacionales.

1.2. QUINTA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

La presente memoria 2023, ha sido elaborada siguiendo los requerimientos y las recomendaciones propuestas por la Guía GRI - Global Reporting Initiative 3.1 para la 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.

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.

En esta **quinta memoria de sostenibilidad** realizada por Visesa, se han añadido datos e información de los dos ejercicios anteriores a 2023, de manera que junto con los datos de las memorias de 2014, 2016, 2018 y 2021, 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 Visesa, 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:** Visesa 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 Visesa en cada una de las tres dimensiones de la sostenibilidad: económica, social y ambiental en relación con la situación sectorial y regional en esta 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 Visesa durante los años 2011 a 2022.
- **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 Visesa 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 memoria no se ha verificado externamente. Únicamente los datos incluidos en el apartado 4.1.3. están verificados, ya que provienen de los Informes de cuentas anuales auditadas.

- **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 la 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 A. 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	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	
	Información sobre el Enfoque de Gestión según la G3	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	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 tres ejercicios. Los datos engloban toda la actividad de Visesa, desde la actividad administrativa en oficinas hasta la actividad de promoción de viviendas. Sin embargo, no se han tenido en cuenta los datos de las empresas proveedoras, a excepción de la información ambiental derivada de los proyectos y las obras de construcción subcontratadas, ya que en muchos casos no es viable su obtención. 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 Planificación Territorial, Vivienda y Transportes de Gobierno Vasco.

El compromiso de Visesa, es elaborar este tipo de memoria bienalmente, aportando la información relevante para los grupos de interés, de forma que la Sociedad pueda conocer la gestión y el compromiso de Visesa con ella.

Se encontrará disponible a través de la página web de Visesa (www.visesa.euskadi.eus), dentro del apartado "Portal de Transparencia" (www.visesa.euskadi.eus/portal-transparencia/).

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1. PRESENTACIÓN DE VISESA

Visesa es la sociedad pública instrumental del **Gobierno Vasco** que, dependiendo del **Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes** 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, y hasta el 31 de diciembre de 2022, se han terminado 16.244 viviendas en la CAPV. Actualmente, con las viviendas que se tienen en estudio, proyecto y construcción, hacen de Visesa una promotora referente en vivienda en Euskadi.

Visesa 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 Visesa continúan teniendo las personas y sus necesidades de vivienda.

El capital social de Visesa a fecha de 31 de diciembre de 2022 ascendía 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 B. Hitos en la evolución de Visesa.

2020.

- Finalización del primer puente en San Ignacio – Zorrotzaurre (Bilbao) ejecutado por Visesa.
- Calificación de las últimas promociones de vivienda en venta.
- El Radar de Innovación de la Comisión Europea selecciona dos de las acciones en el proyecto SmartEnCity como innovaciones excelentes: El servicio innovador para impulsar la rehabilitación de edificios y el paquete de herramientas para la involucración ciudadana.
- Aprobación del Sistema de Gobierno Corporativo y el Protocolo de Prevención de Delitos.
- Mantenimiento de la prestación del servicio y actividad de forma prácticamente ininterrumpida durante la pandemia.
- Adhesión al contrato 100% energías renovables del Gobierno Vasco en todas las oficinas.
- Entrega de las 190 viviendas de protección pública en venta de Bolueta (Bilbao) que junto con las 108 VPO y 63 VS de la primera torre supone un impulso al ámbito.

2021.

- Se alcanza la cifra de 16.019 viviendas de protección pública terminadas.
- Renovación del registro medioambiental EMAS.
- Publicación de una nueva Memoria de Sostenibilidad.
- Consolidación de la herramienta Office 365 permitiendo una mejor comunicación y coordinación operativa.
- Consolidación de acciones del proyecto denominado “Defectos 0” al objeto de identificar e implantar mejoras que permitan fijar objetivos de respuesta a la necesidad de vivienda, mejora de la calidad de viviendas y evitación de patologías constructivas y de uso.
- Avance en el piloto en metodología BIM con una promoción en Barakaldo así como en la definición del estándar de Visesa para futuras licitaciones.
- Industrialización - Fase 1: Análisis estratégico de la situación del mercado y evolución de los sistemas industrializados.

2022.

- Enajenación de la parcela DB-3 de Zorrotzaurre en Bilbao parcela para la promoción de vivienda libre.
- Lanzamiento del Diálogo Competitivo para la investigación de procesos y sistemas industrializados, redacción de proyecto, dirección facultativa y ejecución de obras de 33 viviendas de protección oficial en alquiler (33 VPOa) en Sopela, ASU.
- Visesa, junto a otras 88 organizaciones, firma el Pacto Social por la Vivienda 2022-2036, un acuerdo impulsado por el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco para afrontar los retos de Euskadi en materia de vivienda.
- Renovación del certificado ISO 9001 con un resultado excelente ya que el equipo auditor no ha apreciado observación o no conformidad alguna.
- Renovación del registro medioambiental EMAS con la puesta en marcha de una Comisión Ambiental que mejore la gestión transversal de este ámbito.

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 C. Premios y reconocimientos de Visesa.

2020.

- Selección por el Radar de Innovación de la Comisión Europea de dos acciones lideradas por Visesa en el marco del proyecto SmartEnCity como innovaciones excelentes:
 - a.- Servicio innovador de Visesa para impulsar la rehabilitación de edificios. El reconocimiento de la Comisión Europea destaca el trabajo de innovación en un contexto de barrio heterogéneo, donde los edificios y comunidades son muy diferentes, y donde no hay una única asociación de propietarios/as de vivienda interlocutora, como ocurre en el centro y norte de Europa (Housing Associations).
 - b.- Paquete de herramientas para la involucración ciudadana. Como todo proyecto centrado en las personas y en la mejora de la eficiencia energética de los edificios, la participación e involucración ciudadana durante estos 5 años se ha basado en un acercamiento y difusión integral del proyecto a diferentes niveles: a escala de ciudad, a escala de barrio, a escala de edificio y finalmente a escala de cada persona.

2021.

- La Asociación Española de Gestores Públicos de Vivienda y Suelo ha galardonado a Visesa con 3 premios:
 - a.- Premio al proyecto "SmartEnCity Vitoria-Gasteiz. Barrio de Coronación" en la categoría de Rehabilitación y revitalización urbana.
 - b.- 1er Accésit a la "Prestación de Servicios Energéticos para Comunidades de Vecinos/as en Vivienda de Protección Pública" en la categoría de Mejor Gestión Instrumental de Servicios Públicos.
 - c.- Accésit a "65 VPO en Muliarte, Hondarribia" en la categoría de Empresa que haya llevado una mejor gestión medioambiental.
- Quality Innovation Award (QIA) otorgado por Euskalit. Visesa ha resultado ganador en Euskadi en la categoría de sector público. Se reconoce el papel innovador de la Administración en el proyecto SmartEnCity-Coronación como "Promotora Delegada" para el impulso de la rehabilitación tramitando, contratando, supervisando y gestionando tanto el correcto diseño y ejecución de los trabajos de rehabilitación como la financiación en nombre de las personas beneficiarias entregándoles un producto final "llave en mano". Visesa representa a Euskadi en la fase internacional.
- Osalan nos ha otorgado un reconocimiento a las Buenas Prácticas en la modalidad de teletrabajo en Visesa.

2022.

- QIA Quality Innovation Award:
 - a.- Ganador Euskadi (2021) SmartEncity-Coronación: Promotora delegada y llave en mano.
 - b.- Reconocimiento Prize en la fase internacional.
- Advanced Architecture Awards – Rebuild: Finalista "Premio Aldes a la Sostenibilidad, descarbonización o mayor autogeneración de energía de un edificio" por su proyecto de electrificación renovable del nuevo parque de vivienda social en alquiler.

Fuente: Visesa

*Tabla D. Congresos y Publicaciones de Visesa.***2020.**

- Junio 2020. Participación en "Atelier – Ciudades vascas lighthouse y followers".
- Julio 2020. "Basque urban regeneration - engage the community" (organizado por el proyecto Interreg-Intensify). Visesa explica la experiencia en la rehabilitación energética de viviendas y en la participación ciudadana en el proyecto SmartEnCity Coronación (Vitoria-Gasteiz).
- Septiembre 2020. Ponencia de Visesa en el webinar internacional programa formativo sobre las "Ciudades inteligentes neutras en carbono (SmartEnCity planning process)", explicando el caso de Vitoria-Gasteiz como ejemplo de implementación.
- Octubre 2020. Ponencia del Director General de Visesa en el Máster de Vivienda Pública de UPV.
- Octubre 2020. Ponencia de la Directora Técnica de Visesa en el Máster de Vivienda Pública de UPV.
- Octubre 2020. Presentación de resultados del proyecto AZEB en Visesa.
- Abril 2020. Metodología AZEB publicada en el Boletín Eraikune.
- Junio 2020. Proyecto de Coronación en la Revista DPA.
- Junio 2020. AZEB - " Guía para un EECN asequible".
- Noviembre 2020. ECCN - Participación en los artículos "Caracterización del comportamiento real de instalaciones térmicas. Caso de estudio 32 VS en Santurtzi" y "Estudio de puentes térmicos y patologías asociadas en procesos de rehabilitación energética de viviendas" del Libro de artículos y ponencias del Congreso ECCN.

2021.

- Marzo/Abril 2021. Artículo sobre SmartEnCity. Publicado en la revista portuguesa “Edificios e Energía”. <https://edificioseenergia.pt/>
- Septiembre 2021. Participación del Director General en la Mesa redonda “El modelo residencial vasco” en el Congreso Rebuild, transformando la edificación.
- Septiembre 2021. Sonderborg Climate Conference, presentando el resultado del despliegue en Vitoria Gasteiz del proyecto SmartEnCity.
- Noviembre 2021. I Congreso sobre Innovación y Sostenibilidad en la Vivienda Social (ISViS 2021), presentando el resultado del despliegue en Vitoria Gasteiz del proyecto SmartEnCity.
- Diciembre 2021. Aparición en el espacio de EITB “Teknopolis”:
<https://www.eitb.eus/es/television/programas/teknopolis/videos/detalle/8513227/coronacion-barrio-inteligente-en-vitoriagasteiz/>

2022.

- Enero 2022. Participación en el Master de Vivienda de la Universidad del País Vasco.
- Febrero 2022. Auzogune de Aldabe. Sesión de comunicación sobre el proyecto Coronación-SmartEnCity para los vecinos del barrio de Aldabe (Vitoria-Gasteiz).
- Febrero 2022. Intervenciones de la Directora Técnica y el Técnico de Innovación, Sostenibilidad y Servicios Energéticos en Cadena Ser, Radio Vitoria y Radio Euskadi con motivo de la sesión de comunicación sobre el proyecto Coronación-SmartEnCity para los vecinos del barrio de Aldabe (Vitoria Gasteiz).
- Marzo 2022. Entrevista al Director General de Visesa, en la revista Brainsre.
- Abril 2022. Participación de la Directora Técnica en el artículo “Una máquina para vivir- la casa del futuro” en la revista “Nuestro Tiempo - Habitar el 2050” editada por la Universidad de Navarra.
- Mayo 2022. Ponencia en el taller del proyecto Intensify celebrado en Cork (Irlanda): “Visesa as “Delegated Promoter” in Coronación (Vitoria Gasteiz) One stop shop experience”.
- Mayo 2022. Ponencia en el taller local del proyecto Intensify “Rehabilitación y regeneración urbana del barrio de Coronación de Vitoria Gasteiz”.
- Junio 2022. Conferencia final del proyecto europeo SmartEnCity en el Palacio Europa de Vitoria-Gasteiz.
- Junio 2022. Ponencia en la jornada de Scalable Cities “De las soluciones al cambio de sistema” organizado por el proyecto IRIS Smart Cities en Utrecht (Países Bajos).
- Junio 2022. Participación de Visesa en el Workshop: “Encuentro Digital Consejo Unidad Tecnalia”.
- Julio 2022. Ponencia en la jornada del Creativity World Forum: Innovative Solutions for Smart & Sustainable Cities. Online.
- Julio 2022. Ponencia sobre “El rol de Visesa como agente rehabilitador” en el curso de verano de la UPV-EHU “La apuesta por la rehabilitación de edificios y viviendas en la CAPV” (Bilbao).
- Julio 2022. Asistencia a la Comisión BIM GTO Eraikune

2.2. DATOS GENERALES DE VISESA
Tabla E. Datos básicos de Visesa.

Razón social:	Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A. – Euskadiko Etxebizitza eta Lurra, E.A. (Visesa)		
Forma jurídica:	Sociedad Pública adscrita al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco		
Producto/servicio principal:	Realización de estudios; adquisición, gestión y urbanización de suelos. Promoción de viviendas de protección pública y rehabilitación de viviendas. Comercialización de elementos libres (locales, garajes y trasteros). Asistencia técnica urbanística y organizativa. Asistencia técnica para el mantenimiento y control de la eficiencia energética en promociones propias.		
Oficina Central:	Portal de Gamarra 1A - 2ª planta (Edificio El Boulevard) - Vitoria-Gasteiz		
Teléfono:	945 21 40 50	Fax:	945 06 84 40
E-mail:	visesa@visesa.eus	Página web:	www.visesa.euskadi.eus

Fuente: Visesa

Visesa presta sus servicios en el marco de la CAPV 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 Atención a la Ciudadanía:			Oficina Central:	Att. Postventa:
OAC Álava Tfno.: 945 214038 gasteiz@visesa.eus	OAC Bizkaia Tfno.: 946 612620 bilbao@visesa.eus	OAC Gipuzkoa Tfno.: 943 326340 donostia@visesa.eus	Tfno.: 945 214050 visesa@visesa.eus	Tfno.: 900 212123 sap@visesa.eus

Fuente: Visesa


Oficina de Atención a la Ciudadanía. Bizkaia

Avda. Del Ferrocarril, 38, bajo.
48012. Bilbao.

Oficina de Atención a la Ciudadanía. Gipuzkoa

Paseo de Errotaburu, 1, 7º.

20018. Donostia-San Sebastián.

Oficina de Atención a la Ciudadanía. Álava

Portal de Gamarra 1A, bajo. (Edificio El Boulevard).
01013. Vitoria-Gasteiz.

Oficina Central. Vitoria-Gasteiz, Álava

Portal de Gamarra 1A, 2º. (Edificio El Boulevard).
01013. Vitoria-Gasteiz.

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.

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.

En el Consejo de Administración a 31.12.2022 están representados todos los accionistas: Gobierno Vasco (presidente, vicepresidente y 4 vocales); Kutxabank (2 vocales) y Laboral Kutxa, S. Coop de Crédito (1 vocal). Asisten también el Director General de Visesa con voz y sin voto, y el Director Jurídico de Visesa en calidad de Secretario del Consejo (no Consejero). Los cargos del Consejo de Administración no son retribuidos.

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 la persona Director/a General, 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.

El 9 de marzo de 2020, el Consejo de Administración aprobó el Sistema de Gobierno Corporativo. Este Sistema está formado por normas y procedimientos que desarrollan y complementan la normativa legal y estatutaria, y se basa en la Guía de Gobierno Responsable del Gobierno Vasco. Su objetivo es lograr una mayor transparencia y control en las funciones de los diferentes órganos de Gobierno Corporativo.

El Sistema está formado por el Sistema de Gobierno Corporativo (Bases Generales), el Reglamento del Consejo, el Estatuto de los/as Consejeros/as, el Código Ético de los/as Consejeros/as, y anexos.

La Dirección General es el máximo órgano ejecutivo de la organización, correspondiéndole la dirección de la gestión empresarial. Las facultades del Director/a General de Visesa 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/a.
- Preparar, tramitar y cuidar de la ejecución de los acuerdos y resoluciones adoptados por el Consejo, bajo la superior dirección del Presidente/a.
- 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 Visesa** y la coordinación, liderada por la Viceconsejería de Vivienda, con las sociedades adscritas al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco.

Pertenece al Comité de Dirección de Visesa, el/la Directora/a General y los/las Directores/as de las distintas Áreas. Adicionalmente, podrán asistir a las sesiones del Comité de Dirección aquellas personas que sean convocadas por el/la Directora/a General por razón de las materias que se vayan a tratar.

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

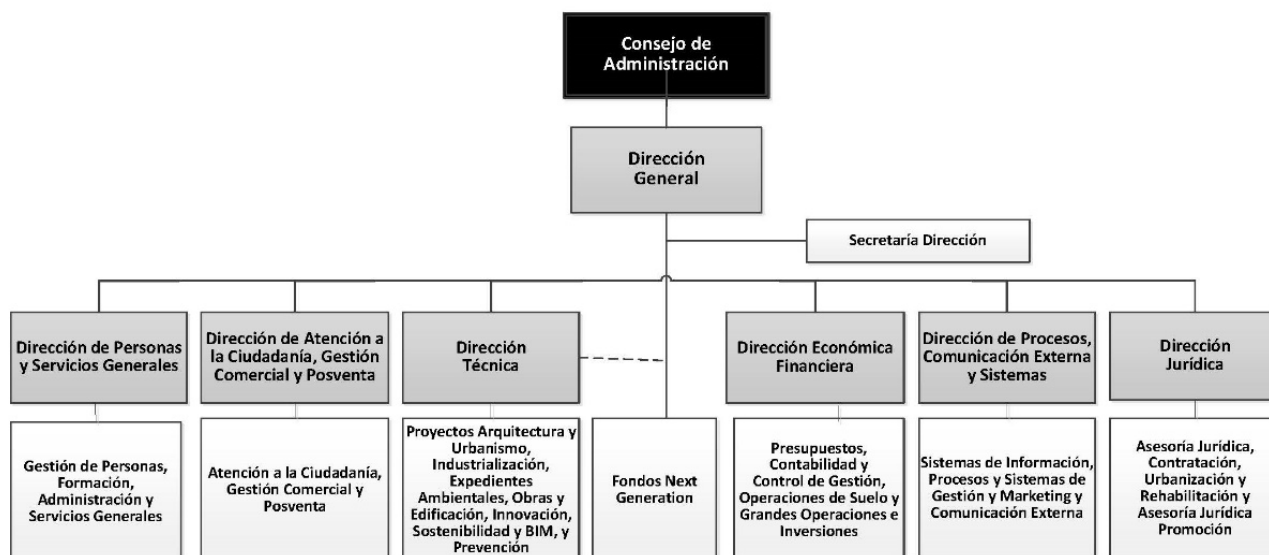
Al no estar integrado en el organigrama funcional de Visesa ni tener carácter estatutario, su existencia como tal es potestativa según criterio de la Dirección General.

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 o valoración de puestos, entre 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/a dicha asistencia desde cada rol. Dichos asuntos pueden estar relacionados con la actividad (conveniencia de la adquisición de suelos, financiaciones, licitaciones, desacuerdos con empresas proveedoras o en ejecución de obra, proceso de ventas, relaciones con la clientela y servicio posventa, etc.); en materia de personas (procesos de selección, formación, etc.); procesos, comunicación externa y sistemas (procedimientos, herramientas tecnológicas, atención de medios de comunicación, etc.); coordinación y relaciones con las empresas participadas o pertenecientes al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco; y cualquier otro asunto de especial relevancia a juicio de la Dirección General.

El equipo de Visesa lo conforman 89 personas a 31 de diciembre de 2022 (77 personas con contrato indefinido y 12 personas con contrato temporal), distribuidas según el siguiente organigrama funcional:

Gráfico 1. Organigrama funcional de Visesa



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 su forma de relacionarnos con los grupos de interés.

MISIÓN. Nuestra Razón de Ser.

La promoción de vivienda de protección pública en régimen de alquiler protegido y acciones de rehabilitación y renovación para satisfacer las necesidades descritas en el Plan Director de Vivienda 2021-2023, de forma coordinada con el Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco y otros agentes públicos o privados, actuando con criterios de habitabilidad y sostenibilidad.

VISIÓN. Nuestra Meta.

Ser agente fundamental en la CAPV para el desarrollo de la política pública de vivienda, por medio de la promoción de obra nueva, la rehabilitación y la renovación urbana, contribuyendo al cumplimiento del Plan Director de Vivienda 2021-2023 y del Pacto Social de la Vivienda 2021-2036, disponiendo de una cartera de servicios adecuada a las necesidades de los diferentes colectivos a los que presta servicio público, actuando con criterios de habitabilidad y sostenibilidad.

VALORES. Nuestra Forma de Hacer.**Personas:**

- Las personas como referente estratégico.
- Cultura del alquiler y nuevas formas de vida de la sociedad vasca.
- Diversidad y tolerancia.
- Cohesión social.
- Lucha contra la pobreza energética.
- Financiación suficiente.
- Fiscalidad progresiva.
- Concienciación medioambiental.

Parque edificado:

- Cultura de la rehabilitación integral.
- Calidad, innovación y sostenibilidad (eficiencia energética, economía circular y huella de carbono).
- Accesibilidad universal y habitabilidad (interna y externa).
- Industrialización y digitalización sectorial.
- Calidad del empleo y cualificación profesional.

Gobernanza:

- La inversión en vivienda protegida como una infraestructura estratégica de País.
- Servicio público y liderazgo.
- Simplificación y agilidad administrativa.
- Transparencia, participación y evaluación continua.
- Colaboración público-privada.
- Perspectiva de género.

COMPORTAMIENTOS OBSERVABLES. Los comportamientos deseables en las personas.

- Personas como referente.
- Empatía.
- Colaboración.
- Implicación.
- Rigor.
- Capacidad de adaptación.

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.

Perspectiva Sociedad	2020	2021	2022	% Var.
Viviendas en curso - desde licitación del proyecto a calificación definitiva (nº)	2.120	2.268	2.180	-3,9
Viviendas en construcción - desde acta de replanteo a recepción obra (nº)	674	677	1.330	96,5
Viviendas con contrato AROC vigentes con particulares (nº)	158	122	101	-17,2
Viviendas totales con contrato firmado (nº)	385	631	519	-17,7
Viviendas totales escrituradas (nº)	357	262	301	14,9

Perspectiva Financiera	2020	2021	2022	% Var.
Ingresos por venta de promociones (miles €)	34.527,5	35.029,2	43.691,9	24,7
Resultado del ejercicio – BDI (€)	461.951	9.285.955	960.724	-89,7
Rentabilidad s/Margen Bruto (%)	25,1%	41,5%	22,2%	-46,4
Rentabilidad de los Fondos Propios (%)	0,58%	11,64%	1,08%	-90,7

Perspectiva Clientela	2020	2021	2022	% Var.
Índice satisfacción global de la clientela - ponderado por atributos de la encuesta (E 0:100)	63,0	70,9	70,0	-1,3
Nº medio de incidencias técnicas por vivienda recibidas durante el primer año tras escriturar, aceptadas por Visesa (nº)	3,9	2,8	6,8	139,9

Perspectiva Procesos Internos	2020	2021	2022	% Var.
Viviendas calificadas anualmente con calificación A o B en ahorro energético (%)	100%	100%	100%	0,0

Perspectiva Personas	2020	2021	2022	% Var.
Personas en plantilla anual (nº)	85	86	89	3,5

Fuente: Visesa

3. ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

3.1. ESTRATEGIA RSC. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN VISESA

El compromiso de Visesa con la Responsabilidad Social Empresarial 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 2021-2024.

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 Visesa, 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 Visesa dispone de su interacción con los mismos.

Los **grupos de interés identificados** son:

- Clientela de promoción.
- Gobierno Vasco.
- Accionistas/Consejo de Administración.
- Empresas proveedoras de suelo.
- Personas.
- Empresas proveedoras de obra, servicios y suministros.
- Sociedad en su conjunto.
- Instituciones públicas.
- Clientela de Rehabilitación y Renovación Urbana.
- Colegios profesionales, grupos profesionales, asociaciones sector construcción.
- Entidades aliadas.
- Otros agentes promotores.
- Medios de comunicación.

Visesa 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 diversas fuentes, 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 Visesa así como sus necesidades y expectativas con respecto al servicio prestado por la organización. La periodicidad está establecida internamente, pudiéndose realizar con más frecuencia de la definida.

Tabla F. Fuentes, Medios y Canales de comunicación.

Grupos de Interés	Fuentes, Medios y Canales de comunicación
Clientela de promoción	Comité Dirección, Reuniones de seguimiento, Planes estratégicos, Planes de gestión y operativos, Oficinas de Atención a la Ciudadanía (presencial), Servicio de atención posventa, Call-Center, Página web, Encuestas de satisfacción, Focus-Group y otras herramientas, Teléfono, fax y mail de atención a la ciudadanía, Escucha social, Servicio de QRS (quejas, reclamaciones y sugerencias).

Grupos de Interés	Fuentes, Medios y Canales de comunicación
Gobierno Vasco	Reuniones entre Responsables de Departamento del Gobierno Vasco (OCE, Etxebide o Delegaciones) y Responsables de Visesa, Intercambio de información y reporting de indicadores, Reuniones de coordinación, Reuniones específicas, Contactos habituales.
Accionistas/Consejo de Administración	Juntas Generales, Consejo de administración, Reuniones entre Responsables de Departamento Vivienda, otros Departamentos del Gobierno Vasco o Entidades Financieras y Responsables de Visesa, Comité de Dirección, Consejero/Viceconsejeros/Delegados Territoriales, Reportes a Consejo Admón y a Viceconsejería, Informes periódicos (Guía de gobierno responsable), Contactos habituales.
Empresas proveedoras de suelo	Comité de Dirección, Ofertas (perfil del contratante), visitas, foros y contactos, Reuniones periódicas, Página web y portal de transparencia.
Personas	Comité de Dirección, Berezi-Bilerak con Direcciones y entre Responsables y Colaboradores/as, Reuniones con toda la plantilla, Reuniones con y entre personas de Visesa (proceso, proyectos o equipos de gestión), Contactos habituales, Intranet, Encuestas clima laboral, Encuestas psicosociales, Encuestas ad-hoc (PRL, movilidad o sistemas de información), Comité de empresa y Comité de seguridad y salud, Comisión de igualdad, Euskera Batzordea, Herramientas de mejora continua (SIG, ISO o EMAS).
Empresas proveedoras de obra, servicios y suministros	Comité de Dirección, Ofertas (perfil del contratante), visitas, foros y contactos, Comité de Producto, Reuniones periódicas, Página web y portal de transparencia, Participación en proyectos compartidos, Publicación de las memorias (cuentas, gestión o sostenibilidad).
Sociedad en su conjunto	Plan Director de Vivienda, Plan estratégico, Plan de gestión, Revisión del SIG (calidad y medioambiente), Comisión ambiental, Página web y portal de transparencia, Participación en proyectos compartidos, Publicación de las memorias (cuentas, gestión o sostenibilidad), Presencia en foros y actos sociales, Organización de jornadas (semana europea de la calidad), Reuniones con asociaciones vecinales y otros colectivos, Patrocinios sociales (Bolivia, Haití o el Congo), Oficinas de Atención a la Ciudadanía.
Instituciones públicas	Comité de Dirección, Reuniones entre Responsables de Instituciones (Ayuntamientos o Diputaciones) y Responsables de Visesa, Reuniones específicas de coordinación, Contactos habituales e Intercambio de información.
Clientela de Rehabilitación y Renovación Urbana	Comité Dirección, Reuniones de seguimiento, Planes estratégicos, Planes operativos, Oficinas de atención al cliente (presencial), Servicio de atención posventa, Call-Center, Página web, Teléfono, fax y mail de atención al cliente Escucha social, Servicio de QRS (quejas, reclamaciones y sugerencias).
Colegios profesionales, grupos profesionales, asociaciones sector construcción	Comité de Dirección, Representación de alto nivel en AVS, Eraikune o Aclima, Reuniones con Colegios profesionales.
Entidades aliadas	Comité de Dirección, Ferias sectoriales, Participación como docentes y ponentes, Participación en proyectos compartidos (Eraikal, UPV-EHU, Tecnalia u Ihobe), Participación en asociaciones (AVS o Q.epea), Participación en proyectos europeos colaborativos.
Otros agentes promotores	Comité de Dirección, Sistemas de vigilancia tecnológica.
Medios de comunicación	Comité de Dirección, Entrevistas, radio y notas de prensa, Comunicaciones en redes (Irekia), Carteles de obra y publicidad, Reuniones específicas.

3.2. BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA

3.2.1. Gestión de Riesgos, Guía de Gobierno Responsable y Manual de Control Interno

Desde 2009, Visesa ha trabajado con la “Guía para el Gobierno Responsable en los Entes, Sociedades y Fundaciones del Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi” del Gobierno Vasco liderada por la Oficina de Control Económico (OCE), que busca llevar a cabo de forma eficiente la gestión económica, ambiental y social, cumpliendo con los principios de transparencia y buen gobierno que marca la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Al mismo tiempo, se 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” implantando un sistema de gestión de riesgos y control interno.

Visesa mantiene su compromiso con estas iniciativas reportando trimestralmente a la Oficina de Control Económico del Gobierno Vasco el grado de implantación.

Durante los últimos años, se han elaborado los planes de acción resultantes de las autoevaluaciones que se realizan de forma bienal, identificando acciones y proyectos de mejora necesarios para acercarse al cumplimiento del 100% de las guías. Así, por ejemplo, la aprobación de un Sistema de Gobierno Corporativo o la elaboración de un Código de Conducta interno en 2020 han supuesto un avance significativo en las medidas que recoge la Guía de Gobierno Responsable.

En estos años se ha mantenido el compromiso de Visesa con las guías y ha seguido reportando trimestralmente a la Oficina de Control Económico del Gobierno Vasco el grado de implantación

Gestión de Riesgos de Visesa

De acuerdo con la sistemática de gestión de riesgos y control interno, Visesa dispone de un mapa de riesgos y oportunidades priorizado en los ámbitos de procesos, estrategia, compliance, seguridad de la información, protección de datos y medioambiente.

Los criterios tenidos en cuenta para dicha priorización han sido la probabilidad de ocurrencia, el control sobre el mismo, el mayor impacto en el proceso, y el impacto en los Grupos de Interés.

Una vez priorizados, hay un mapa de riesgos vinculado con los procesos de la organización y que se ha trabajado mediante la definición de una ficha por cada riesgo. Dentro de esa ficha de riesgo se establecen los planes de acción plurianuales necesarios para minimizar los riesgos.

En 2021, partiendo del análisis global de riesgos y oportunidades existente, se realizó a principios de año un análisis de dichos riesgos y oportunidades a partir del cierre del plan de gestión y programa ambiental anterior, decidiéndose una modificación en los riesgos (se modificó la priorización de algún riesgo) y la inclusión de alguna nueva oportunidad, ya que aunque las acciones que fueron propuestas para su tratamiento se llevaron a cabo de forma eficaz, se consideró que en este año de transición, Visesa aún disponía de margen de actuación para minimizar los riesgos y aprovechar las oportunidades.

En 2022, se ha identificado el Mapa de Riesgos para el periodo 2021-2024. Este mapa se ha definido a partir de la cualificación de los riesgos identificados durante la fase de diagnóstico vinculados con el análisis de las Amenazas y las Debilidades recogidos en el DAFO; los riesgos relacionados con los Grupos de Interés, así como los riesgos que se identificaron en el ciclo estratégico anterior y que siguen estando vigentes en la actualidad. A tal efecto, se han trasladado al Mapa de Riesgos Estratégicos aquellos riesgos valorados como intolerables.

Una vez identificado el Mapa de Riesgos, se aplica el procedimiento para la Gestión de Riesgos recogido en el Sistema Integrado de Gestión de Visesa, de forma que se crea una ficha con acciones y controles a la que se hace seguimiento. Dicho procedimiento responde a los requisitos indicados por la ISO 9001:2015, el reglamento EMAS y el Manual para la implantación y desarrollo de control interno de la Oficina de Control Económico de Gobierno Vasco.

3.2.2. Prevención del blanqueo de capitales

En cumplimiento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, se han implantado medidas y procedimientos que responden a las actividades que desarrolla Visesa.

El Órgano de Control Interno y de Comunicación (OCIC) fue creado por el Consejo de Administración con fecha 2 de mayo de 2006 con las funciones recogidas en su Reglamento.

Con carácter anual, el Órgano de Control Interno (OCI) realiza una revisión sobre el Informe de autoevaluación del riesgo ante el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo para detectar posibles variaciones que puedan surgir en la operativa de la entidad o en la tipología de su clientela. Se redacta un nuevo informe actualizado y se ajusta el valor del riesgo real a la operativa desarrollada en el último periodo analizado. En base al riesgo asignado por Visesa, se deben tomar y aplicar medidas que sean acordes al riesgo establecido.

En los años 2021 y 2022, se ha continuado con las reuniones periódicas del Órgano de Control Interno (OCI). Asimismo, se ha continuado con la formación en materia de Prevención de Blanqueo Capitales para toda la plantilla de Visesa.

3.2.3. Prevención de delitos

A instancia del Consejo de Administración en 2016, se elaboró un Modelo de Prevención de Delitos, así como un diagnóstico y un plan de acción.

El Consejo de Administración aprobó en 2020 el Sistema de Gobierno Corporativo cuyo objetivo es lograr una mayor transparencia y control en las funciones de los diferentes órganos de gobierno. Este Sistema está formado por normas y procedimientos que desarrollan y complementan la normativa legal y estatutaria, y se basa en la Guía de Gobierno Responsable del Gobierno Vasco. Concretamente lo conforman: Bases Generales, Reglamento del Consejo, Estatuto de los/as Consejeros/as, Código Ético de los/as Consejeros/as, y anexos.

Ese mismo año, el Consejo de Administración aprobó el Protocolo de Prevención de Delitos que tiene por objeto describir la actividad desarrollada e identificar los controles implantados para prevenir o mitigar el riesgo de una actuación al margen de la ley. En el año 2021 ya estaba implantado y en vigor.

En los años 2021 y 2022 se ha puesto en funcionamiento el Canal de Denuncias y el Buzón Ético a través de diferentes canales.

3.2.4. Portal de Transparencia

Nació con una doble perspectiva de servicio: generar valor público y adoptar un modelo de cultura de transparencia en el uso de los recursos públicos.

Visesa está convencida de que publicar información periódica y actualizada sobre la actividad y buen gobierno (publicidad activa), así como estar a disposición de la ciudadanía para sus peticiones de información (solicitudes de derecho de acceso a la información pública), amplía y refuerza su confianza en Visesa. Favorece además la generación de una cultura de participación ciudadana corresponsable.

En este ámbito se colabora con Q-epea (Entidades Públicas Vascas por la Gestión Avanzada) en la definición, mantenimiento y mejora de un modelo tipo de evaluación de la publicidad activa. Evaluación en la que Visesa obtiene excelentes resultados.

Durante los últimos años, hemos avanzado significativamente en la publicación la información también en euskera, y mantenido actualizados los contenidos del portal.

3.2.5. Archivo y Gestión documental

En 2021 y 2022, se ha continuado con el despliegue del plan de digitalización de la actividad de Visesa. En este contexto se ha puesto en marcha el archivo digital de Visesa integrado en el sistema de gestión documental DOKUSI del Gobierno Vasco, habilitando la intercomunicación de dicho sistema con la herramienta informática de gestión integral de Visesa. De esta manera los documentos digitalizados quedan integrados en la aplicación informática, dentro de las fichas de los expedientes.

Esta funcionalidad se ha implantado inicialmente como piloto para la información relativa a los avales, e inmediatamente después, se ha proseguido con el despliegue generalizado para las escrituras, convenios, expedientes de atención a la clientela y de promociones.

En el marco del mismo plan, Visesa ha licitado y adjudicado la implantación del nuevo registro de documentación que posibilitará el registro electrónico y telemático a través de su página Web.

De igual manera, el cuadro de clasificación y el calendario de expurgo documental de Visesa han sido presentados a la Comisión de Valoración, Selección y Acceso de la documentación (COVASAD) de la Administración Pública de la CAE, la cual ha procedido a su aprobación, hecho del que se da constancia en el BOPV. Se sigue trabajando en la elaboración y mejora de las fichas ISAD, ya aprobadas por la COVASAD, para una mejor aplicación en la gestión de la documentación digital.

Como en años anteriores, se ha realizado la transferencia anual de documentación del archivo intermedio de Visesa al Depósito de Archivo de Euskadi de toda la documentación que ha cumplido su plazo de conservación en las instalaciones de Visesa, y se continúa con el mantenimiento de las distintas bibliotecas y la ampliación del archivo Institucional con nuevos materiales, que ponen en contexto la actividad social de Visesa.

3.2.6. Reglamento Europeo EMAS y Normas UNE-EN ISO 9001

Visesa dispone de un Sistema Integrado de Gestión auditado anualmente y certificado de acuerdo a las normas UNE-EN ISO 9001:2015, y adaptado al Reglamento Europeo EMAS 1221/2009, modificado por los Reglamentos (UE) 1505/2017 y (UE) 2026/2018. La implantación de este sistema asegura el cumplimiento de los requisitos de calidad y ambientales, la sistematización de los procedimientos y pautas, y materializa el compromiso de mejora continua para proteger el medio ambiente y minimizar los impactos asociados a la actividad.

Visesa es una empresa Registrada en EMAS. Este Reglamento EMAS permite y compromete a las organizaciones a medir, evaluar, informar y mejorar su comportamiento ambiental. Se lleva a cabo este ciclo anualmente a través de la Declaración Ambiental EMAS que se pone a disposición de los grupos de interés a través del Portal de Transparencia: (<https://www.visesa.euskadi.eus/portal-transparencia/>).

Durante 2021 y 2022 hemos llevado a cabo la primera y segunda auditoría externa de seguimiento del registro EMAS, así como la recertificación y primera auditoría de seguimiento del sistema de gestión de la calidad según la Norma UNE-EN ISO 9001. La empresa responsable de llevar a cabo las auditorías externas ha sido Bureau Veritas.

En la auditoría externa se han señalado como puntos fuertes el grado de desarrollo en la identificación y evaluación de aspectos ambientales, las consideraciones ambientales en los proyectos (ecodiseño, eficiencia energética, etc.) y que todas las empresas constructoras contratadas se encuentran certificadas en ISO 14001.

3.2.7. Declaración Medioambiental EMAS

El objetivo de la Declaración Medioambiental es facilitar al público y a otras partes interesadas información respecto del impacto y el comportamiento ambiental de Visesa y la mejora permanente del desempeño en esta materia. La información veraz y transparente ha de exponerse de forma clara y coherente, así como adaptada a las expectativas y necesidades de las partes interesadas. Con el objeto de garantizar el acceso a la información de las personas que no disponen de otros medios, se presenta de forma escrita.

En septiembre del año 2022 y 2021 se ha validado la declaración medioambiental EMAS correspondiente a los ejercicios 2021 y 2020 (revisada por la dirección técnica de la empresa validadora Bureau Veritas y por lhobe).

3.2.8. Reglamento Europeo de Protección de Datos

En 2021 se realizó una auditoría de protección de datos de carácter personal para verificar la correcta implantación de los procedimientos, cláusulas, contratos y otras herramientas, y su adecuación a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, siendo su resultado satisfactorio.

En 2022 se ha realizado una completa revisión de la protección de datos de carácter personal en las diferentes aplicaciones de trabajo (web o intranet) para verificar la correcta implantación de los procedimientos, cláusulas, contratos y otras herramientas, y su adecuación a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, siendo su resultado satisfactorio. Asimismo, se han revisado las cláusulas y artículos incluidos en los formularios de Visesa, con base en la publicación de nuevas leyes. Estas actualizaciones tienen reflejo en distintos apartados de la página web y sobre todo, en el RAT disponible en el Portal de Transparencia.

El equipo de protección de datos ha atendido 33 consultas de todas las áreas internas de Visesa para garantizar la protección de los datos de carácter personal de sus grupos de interés. Asimismo, están implantadas las herramientas necesarias para la protección de datos de la clientela, en los nuevos proyectos, como la gestión de ayudas de Fondos Next.

3.2.9. Decreto de Sostenibilidad Energética

En respuesta al Decreto 254/2020, de 22 de septiembre, sobre la sostenibilidad energética del sector público de la CAE, Visesa cuenta con un Plan de medidas para los próximos años fruto de la auditoría energética realizada por el EVE, y cuyo objetivo es un mayor ahorro y eficiencia energética.

Una de las acciones del plan está orientada a la renovación del parque de vehículos; en 2022 Visesa ya cuenta con 2 vehículos eléctricos, 10 híbridos enchufables con calificación 0 (6 más que en 2021) y 1 GLP, así como 2 bicicletas eléctricas adquiridas para los desplazamientos dentro de Vitoria-Gasteiz. De igual manera, se han instalado 11 cargadores para vehículos eléctricos en las plazas de aparcamiento de las oficinas centrales para dar servicio de recarga a la flota eléctrica, que se suman a los ya instalados previamente (3 bitomas para 6 plazas en Central y 3 bitomas para 6 plazas en Bizkaia).

Con estas medidas, en Visesa tenemos como objetivo disminuir el consumo de minerales fósiles en los traslados “in labore”, que además se verá apoyado por la puesta en marcha de un plan de movilidad desarrollado junto con Alokabide y Ura. Este plan analizará los hábitos de nuestros traslados también “in itinere” y propondrá medidas para disminuir los consumos y emisiones CO₂.

Otra de las acciones es la renovación de la iluminación de las oficinas a formato LED para contribuir al ahorro en el consumo eléctrico. En el año 2021 ya se renovó el 20% de la instalación y en 2022 se ha renovado otro 40% (el 40% restante está previsto para el 2023).

Además, para la toma de decisiones en el ámbito de consumos es necesario contar con datos precisos. Se están dando los primeros pasos para la implantación de un sistema de gestión de los consumos de electricidad (datos de consumos por zonas, por tipo de instalaciones: luz, aire, impresoras y por oficinas). Asimismo, en 2022 se han configurado las impresoras para poder obtener datos de consumos y tomar decisiones para reducir el consumo de papel y otros consumibles.

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 de protección pública y por la contribución al objetivo social de que toda la ciudadanía, y especialmente la que acredite una mayor necesidad, 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 2021-2024 de Visesa donde son agrupados y desplegados en coherencia con el Plan Director de la Viceconsejería de Vivienda 2021-2023.

Tabla G. Ejes y Estrategias del Plan Director de Vivienda 2021-2023.

EJE 1. Fomento del alquiler asequible en Euskadi.	
Estrategias	1.1. Incrementar el parque de vivienda de protección pública apostando de forma exclusiva por el alquiler en la iniciativa pública.
	1.2. Desarrollar el sistema de recursos y prestaciones destinados a garantizar el acceso a una vivienda asequible.
	1.3. Movilizar la vivienda deshabitada.
EJE 2. Actuaciones sobre el parque de edificios residenciales.	
Estrategias	2.1. Rehabilitar el parque de edificios y viviendas.
	2.2. Promover la calidad, innovación y sostenibilidad en la edificación y rehabilitación.
	2.3. Reforzar el sector de la construcción y la calidad del empleo.
	2.4. Coordinación con las SUR (Sociedades Urbanísticas de Rehabilitación), ayuntamientos y sociedades públicas de vivienda para la mejor atención a la ciudadanía y la promoción de la figura del agente rehabilitador y la rehabilitación integral.

EJE 3. Sistemas de gobernanza y coordinación institucional.

Estrategias	3.1. Sistema de Gobernanza y seguimiento.
	3.2. Política fiscal y de financiación para desarrollar el sistema residencial de protección pública.
	3.3. Sistemas de coordinación en las políticas de vivienda.

Fuente: Observatorio Vasco de Vivienda. PDV 2021-2023

Una vez realizado el proceso de reflexión estratégica, se propuso el **nuevo marco estratégico de Visesa para el periodo que transcurre entre 2021-2024**, cuya estructura estratégica pivota en torno a 3 ejes estratégicos, 5 estrategias y 12 líneas de actuación. La estrategia es medible mediante proyectos anuales e indicadores que conforman un Cuadro de mando para su seguimiento y medición.

Tabla H. Despliegue de los ejes estratégicos, las estrategias y las líneas de Visesa 2021-2024.

EJE 1. Fomento del alquiler asequible.

Estrategia 1.1. Promover vivienda de protección pública exclusivamente en alquiler en cumplimiento de la ley de vivienda según lo recogido en el PDV 2021-2023 para incrementar el parque público.

Línea 1.1.1. Desarrollar labores de captación de suelo o vuelo para dar respuesta a las necesidades de promoción de vivienda en alquiler protegido.

Línea 1.1.2. Promover vivienda de protección pública en alquiler adecuada a la caracterización de la demanda por colectivo y territorio atendiendo a lo especificado en el PDV 2021-2023.

Línea 1.1.3. Adecuar la vivienda de protección pública en alquiler a las necesidades de Alokabide y sus personas inquilinas/demandantes.

EJE 2. Actuaciones sobre el parque de edificios residenciales y ámbitos de renovación urbana.

Estrategia 2.1. Promover la calidad, innovación y sostenibilidad en la edificación y rehabilitación reforzando el sector de la construcción y la calidad del empleo.

Línea 2.1.1. Continuar con la mejora constante de las condiciones de licitación y contratación de servicios de arquitectura para promociones de vivienda pública.

Línea 2.1.2. Continuar con la aplicación de criterios de eficiencia energética, reducción del impacto ambiental en las intervenciones de Visesa, así como el fomento de la accesibilidad, economía circular, sostenibilidad, habitabilidad y nuevos enfoques para el diseño de vivienda en consonancia con el Decreto de Habitabilidad.

Línea 2.1.3. Fomentar la industrialización de los procesos constructivos en edificación y rehabilitación.

Estrategia 2.2. Rehabilitar el parque de viviendas en coordinación con otros agentes.

Línea 2.2.1. Apoyar al Departamento en la gestión de ayudas para la rehabilitación de viviendas y edificios como oficina de rehabilitación y entidad colaboradora (L1, L2 y L3 Ayudas Departamento + Ayudas Fondos Next Generation).

Estrategia 2.3. Continuar con proyectos estratégicos de renovación urbana.

Línea 2.3.1. Participar en proyectos estratégicos de renovación urbana en coordinación con otros agentes institucionales.

EJE 3. Sistemas de gobernanza y coordinación

Estrategia 3.1. Participar y desarrollar sistemas de gobernanza y coordinación institucional e internas

Línea 3.1.1. Colaborar estrechamente con el Departamento de Vivienda y Alokabide.

Línea 3.1.2. Desarrollar Visesa como sociedad pública eficiente, innovadora, competitiva y sostenible financieramente, garantizando el cumplimiento normativo.

Línea 3.1.3. Poner en valor la contribución de Visesa a la sociedad.

Línea 3.1.4. Contar con personas capacitadas y comprometidas con Visesa.

Fuente: Plan Estratégico de Visesa 2021-2024

Visesa 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.

Tabla 2.1. Cumplimiento del plan estratégico.

Plan Estratégico	2021	2022	2023	2024	Cumplimiento de Legislatura
Cumplimiento del EJE 1 (%)		81%			
Cumplimiento del EJE 2 (%)		75%			
Cumplimiento del EJE 3 (%)		100%			
Cumplimiento del Plan Estratégico anual (%)	82%	89,3%			

Fuente: Visesa

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, Visesa aplica la metodología del Ciclo de Mejora Continua, PDCA, a la Planificación Estratégica.

Tabla 2.2. Cumplimiento del plan de gestión.

Plan de Gestión	2020	2021	2022	% Var.
Cumplimiento del Plan de Gestión anual (%)	86,1%	82,0%	87,0%	6,1
Proyectos de mejora por Plan de Gestión anual (nº)	121	102	115	12,7

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:

- **Marco Estratégico 2021-2024** que marca las líneas de trabajo de Visesa derivadas del Pacto Social de la Vivienda y el Plan Director de Vivienda 2021-2023, que se materializa en la definición del plan estratégico 2021-2024 y los planes de gestión anuales.
- **Modelo de Gestión Avanzada del Gobierno Vasco y Sistema de Gestión de la Calidad según Norma ISO 9001**, 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.
- **Sistema de Gestión Ambiental** registrado con el Reglamento Ambiental Europeo EMAS, que incluye los requisitos Norma ISO 14001, para la mejora del desempeño ambiental en las actividades desarrolladas en Visesa.
- **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.
- **Sistema de gobierno corporativo** para lograr una mayor transparencia y control en las funciones de los diferentes órganos de gobierno corporativo. Este modelo incluye las bases generales del sistema de gobierno corporativo, el reglamento del Consejo, el Estatuto de los/as Consejeros/as, el Código Ético de los/as Consejeros/as, y sus anexos.
- **Portal de Transparencia** con base en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- **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 Prevención de Delitos**, en respuesta al mandato del Consejo de Administración de marzo de 2016 en el que se “instaba 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”, se ha elaborado un Modelo de Prevención de Delitos, así como un diagnóstico y un plan de acción.
- **Modelo de Gestión del Reglamento Europeo de Protección de Datos** (Ley 3/2018), 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 Documental Física y Digital** para asegurar una información organizada y eficiente, que favorezca la productividad de Visesa.
- **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral**, con base en la Norma ISO 45001 (no certificado), para la mejora del desempeño en materia de prevención de riesgos laborales.
- **Desarrollo del Decreto de Sostenibilidad Energética**, en cumplimiento del Decreto 254/2020, de 22 de septiembre, sobre la sostenibilidad energética del sector público de la CAPV, que busca promover la transición a un nuevo modelo energético, basado en el ahorro energético, el fomento de las energías renovables, y la eficiencia energética.
- **Programa de Compra y Contratación Verde de Euskadi 2030**, aprobado por el Gobierno Vasco, que establece el marco de actuación necesario para estimular el compromiso de las entidades adheridas de avanzar hacia la sostenibilidad económica, social y ambiental de Euskadi en 2030.
- **Política Lingüística – Euskera**, alineados con el VI Plan de Euskera aprobado en Gobierno Vasco, en Visesa seguimos desarrollando las iniciativas recogidas en el plan de euskera (2018-2022) para el fomento de su uso en la organización.
- **Plan de Igualdad de Visesa 2022-2025** inscrito, como regula la normativa, en el Registro y Depósito de convenios, Acuerdos colectivos y Planes de Igualdad del Ministerio de Trabajo y Economía Social.

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.
- Declaración Medioambiental anual con información respecto del impacto y el comportamiento ambiental de Visesa y la mejora permanente de nuestro desempeño en esta materia.

- Auditorías internas y externas de los Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.
- 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, que verifiquen el cumplimiento de lo contemplado en la normativa aplicable 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 a demanda del Tribunal Vasco de Cuentas.
- Inspecciones de los contratos de servicios del sector público de Euskadi.
- Reporting del avance en Visesa del programa de compra y contratación verde.
- Simulacros de emergencia.

4. COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

4.1. RELACIÓN CON LA PROPIEDAD

4.1.1. Datos de actividad

A continuación se presenta un cuadro resumen con los datos globales de la actividad de Visesa en relación a las distintas modalidades de vivienda de protección pública existentes en la organización. **En venta** se considera la compraventa (CV) de vivienda de protección pública en venta (VPO), la vivienda tasada (VPT) y el arrendamiento con opción de compra (AROC); **y en alquiler** se considera la vivienda social (VS) y la vivienda de protección pública oficial en alquiler (VPOa).

Tabla 3.1. Datos globales de actividad.

Datos globales de actividad - nº viv.	2020	2021	2022	% Var.
Viviendas totales con contrato firmado (nº)	385	631	519	-17,7
Viviendas con contrato Compra Venta (CV) con particulares (VPO)	110	157	99	-36,9
Viviendas con contrato AROC con particulares (VPOa)	48	20	14	-30,0
Viviendas con contrato firmado con Instituciones (VS+VPOa)	227	454	406	-10,6
Viviendas con contrato de arrendamiento con opción a compra vigentes con particulares en el año (AROC)	158	122	101	-17,2
Viviendas totales escrituradas	357	262	301	14,9
Viviendas escrituradas con particulares (VPO+VPOa)	241	242	196	-19,0
Viviendas escrituradas con Instituciones para alquiler (VS+VPOa)	116	20	105	425,0

*Fuente: Visesa.

VPO: Vivienda de Protección Oficial en venta – **VPOa:** Vivienda de Protección Oficial en alquiler – **VS:** Vivienda Social en alquiler.

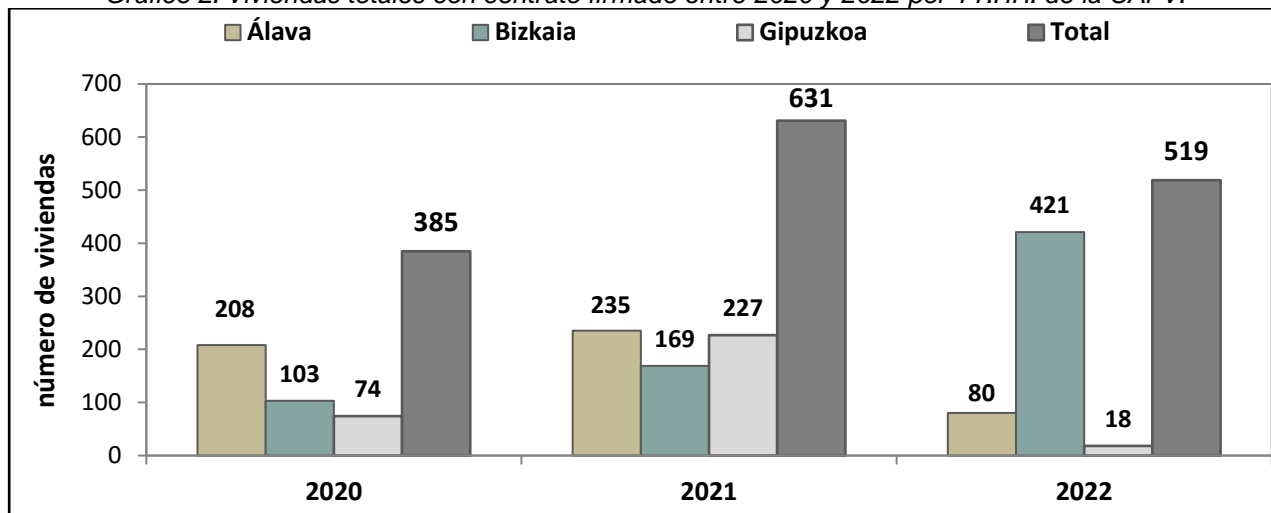
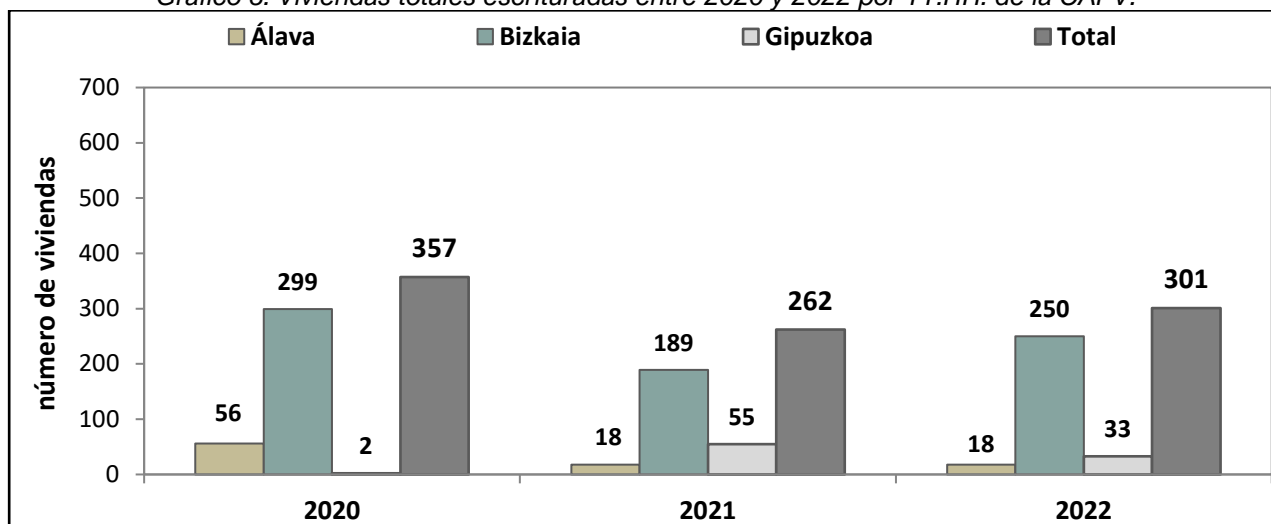
El siguiente cuadro resumen presenta los datos globales de la actividad de Visesa con relación a las **viviendas iniciadas** y **viviendas terminadas** anualmente de cualquiera de las modalidades de vivienda de protección pública existentes en la organización.

Tabla 3.2. Datos globales de actividad.

Datos globales de actividad - nº viv.	2020	2021	2022	% Var.
Viviendas totales iniciadas por Visesa (nº)	695	453	502	10,8
Viviendas de protección oficial (VPO)	462	334	502	50,3
Viviendas sociales (VS)	116	119	0	-100,0
Viviendas tasadas autonómicas (VPT)	117	0	0	0,0
Viviendas totales terminadas por Visesa (nº)	84	265	225	-15,1
Viviendas de protección oficial (VPO)	0	235	16	-93,2
Viviendas sociales (VS)	84	0	105	100,0
Viviendas tasadas autonómicas (VPT)	0	30	104	246,7

Fuente: Observatorio Vasco de la Vivienda.

VPO: Vivienda de Protección Oficial - **VS:** Vivienda Social en alquiler – **VPT:** Vivienda de Precio Tasado en venta

Gráfico 2. Viviendas totales con contrato firmado entre 2020 y 2022 por TT.HH. de la CAPV.

Gráfico 3. Viviendas totales escrituradas entre 2020 y 2022 por TT.HH. de la CAPV.


Los datos en **viviendas iniciadas y terminadas** en estos años muestran que Visesa continúa siendo un agente fundamental de la promoción de la vivienda de protección pública en la CAPV, cumpliendo año tras año con su misión.

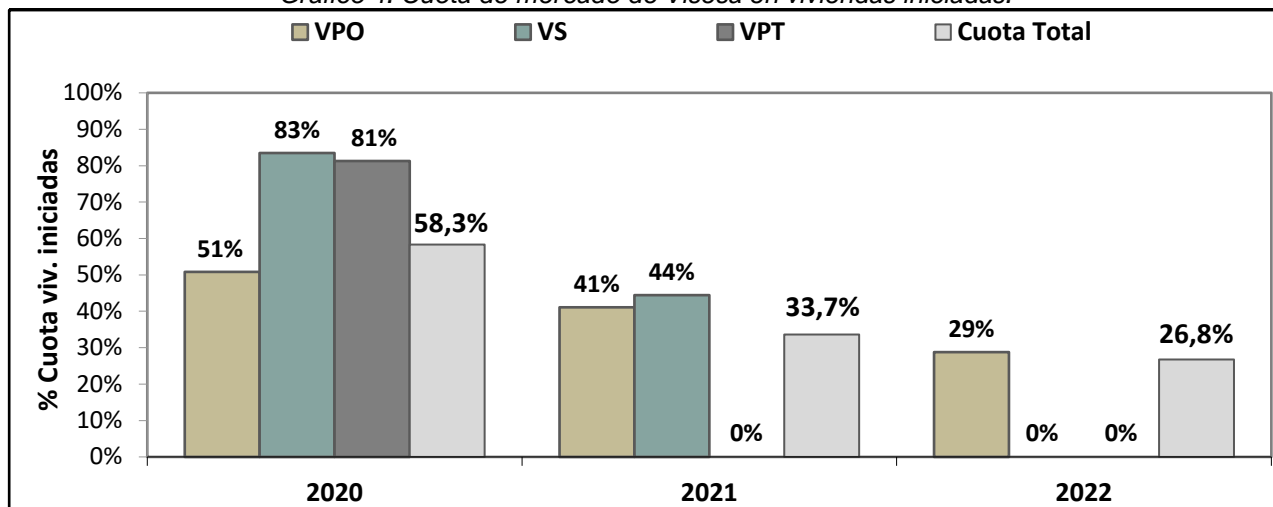
Así, en 2022, el número total de **viviendas iniciadas** de protección pública, sujetas a calificación administrativa en la CAPV (VPO+VS+VPT) han sido 1.873, aportando Visesa un 26,8% del total de viviendas iniciadas en toda la Comunidad.

Tabla 4. Cuota de mercado en viviendas iniciadas.

Cuota de mercado en viviendas iniciadas - %	2020	2021	2022	% Var.
Cuota de viviendas de protección oficial (VPO) iniciadas por Visesa	51%	41%	29%	-30,0
Cuota de viviendas sociales (VS) iniciadas por Visesa	83%	44%	0%	-100,0
Cuota de viviendas tasadas (VPT) iniciadas por Visesa	81%	0%	0%	0,0
Cuota total de viviendas de protección pública (VPO+VS+VPT) iniciadas por Visesa	58,3%	33,7%	26,8%	-20,4

Fuente: Observatorio Vasco de la Vivienda

Gráfico 4. Cuota de mercado de Visesa en viviendas iniciadas.



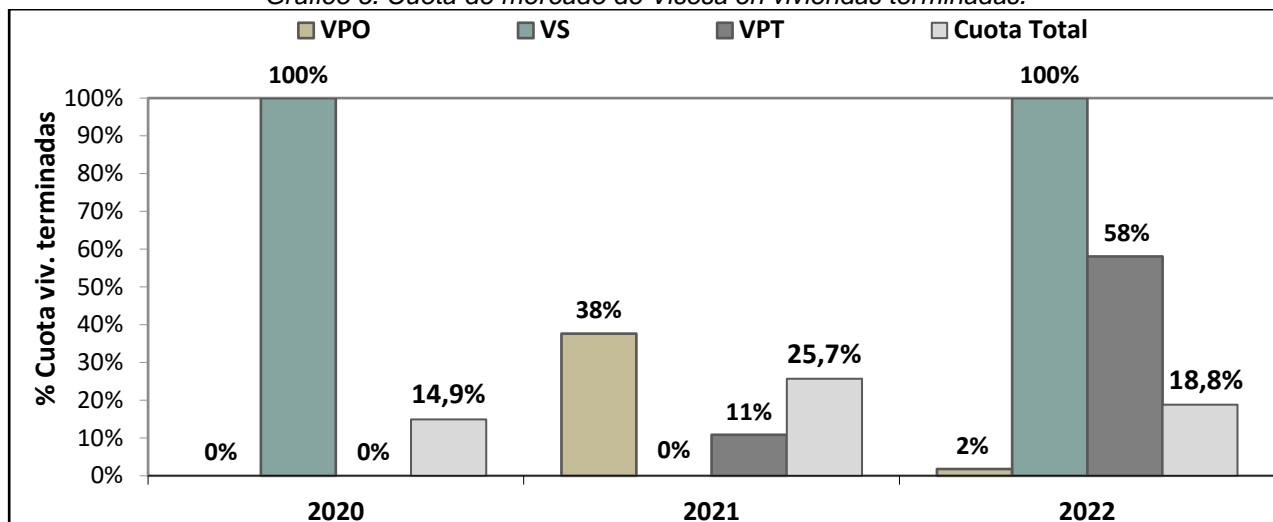
El número total de **viviendas terminadas** de protección pública, sujetas a calificación administrativa en la CAPV (VPO+VS+VPT) han sido 1.198 en 2022, aportando Visesa un 18,89% de la totalidad de viviendas terminadas en toda la Comunidad.

Tabla 5. Cuota de mercado en viviendas terminadas.

Cuota de mercado en viviendas terminadas - %	2020	2021	2022	% Var.
Cuota de viviendas protección oficial (VPO) terminadas por Visesa	0%	38%	2%	-95,4
Cuota de viviendas sociales (VS) terminadas por Visesa	100%	0%	100%	100,0
Cuota de viviendas tasadas (VPT) terminadas por Visesa	0%	11%	58%	436,5
Cuota total de viviendas de protección pública (VPO+VS+VPT) terminadas por Visesa	14,9%	25,7%	18,8%	-26,9

Fuente: Observatorio Vasco de la Vivienda

Gráfico 5. Cuota de mercado de Visesa en viviendas terminadas.



En cuanto a los resultados al retraso medio en la entrega de las viviendas, en el año 2021 se ha observado una excepción en los resultados con respecto al retraso medio en la entrega de las viviendas, rompiendo la tendencia de cero meses de retraso en años anteriores.

Esta situación producida en 2021, se ha debido principalmente a dos factores: el impacto de la pandemia del año anterior y el proceso de la nueva adjudicación de obra que sufrió una promoción tras la rescisión de contrato con la constructora a la que inicialmente se le había adjudicado la obra. No obstante y tras la pandemia, Visesa ha logrado cumplir nuevamente su objetivo de finalizar los proyectos y las obras en plazo, mejorando la satisfacción de las personas usuarias de la vivienda.

Tabla 6. Retraso medio en la entrega.

Retraso en la entrega de viviendas - meses	2020	2021	2022	% Var.
Media de meses de retraso	0	6,88	0	-100,0

Fuente: Visesa

Tabla 7. Viviendas entregadas con retraso.

Viviendas entregadas con retraso - %	2020	2021	2022	% Var.
Resultado	0%	71%	0%	-100,0

Fuente: Visesa

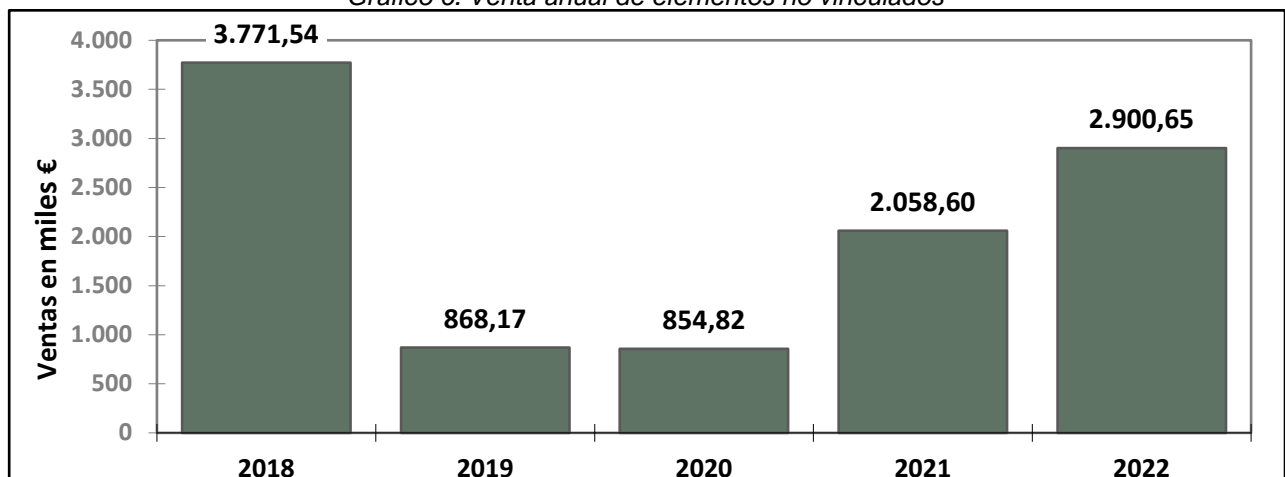
La venta de elementos no vinculados a una vivienda de protección pública, es decir locales comerciales y garajes o trasteros libres, es importante para equilibrar los gastos financieros de las promociones, de forma que se pueda asegurar la sostenibilidad económica de las mismas. Este proceso de venta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

Tabla 8. Venta de elementos no vinculados (elementos libres).

Ventas de elementos no vinculados* - miles €	2020	2021	2022	% Var.
Resultado	854,82	2.058,60	2.900,65	40,9

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

Gráfico 6. Venta anual de elementos no vinculados



Otra actividad que ha desarrollado Visesa, hasta el año pasado, es la **prestación de servicios energéticos** a Comunidades de Propietarios/as de edificios promovidos por Visesa.

Visesa ha llevado a cabo la prestación de servicios energéticos a las Comunidades de Propietarios/as de las promociones A-027, 242 viviendas en Salburua (Vitoria-Gasteiz) y A-030, 203 viviendas en Llodio. Estas promociones promovidas por Visesa tienen calificación energética A y albergan un sistema de micro-cogeneración de alta eficiencia (generación simultánea de calor y electricidad), con el objetivo de optimizar su rendimiento.

Para ello, Visesa ha mantenido la titularidad de los equipos de cogeneración hasta 2022, 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 ha estado gestionando contratos que afectaban a un total de 445 viviendas.

4.1.2. Resultados económicos

A continuación se recogen los principales indicadores de desempeño económico de la organización, obtenidos de las cuentas anuales de Visesa auditadas por empresas externas independientes:

Tabla 9. Cuenta de resultados.

Cuenta de resultados de gestión - €	2020	2021	2022	%Var.
Ingresos				
Ventas / Importe neto cifra negocio	39.504.417	72.035.486	47.973.180	-33,4
Ingresos accesorios	3.790.636	7.073.655	4.935.336	-30,2
Subvenciones de explotación	0	0	0	0,0
Otros	14.899.498	5.861.586	11.068.203	88,8
(+) Total Ingresos (1)	58.194.551	84.970.727	63.976.719	-24,7
Gastos				
Aprovisionamientos	-54.296.960	-70.317.641	-34.664.613	-50,7
Gastos de personal	-5.544.512	-5.702.219	-6.080.117	6,6
• Sueldos y salarios	-4.225.256	-4.381.311	-4.671.416	6,6
• Otros gastos sociales	-1.319.256	-1.320.908	-1.408.701	6,6
Servicios exteriores	-1.477.522	-1.592.999	-1.833.893	15,1
Tributos	-150.630	-12.056	-66.394	450,7
Pérdidas, deterioros y variación de provisiones	7.819.566	409.793	-2.866.880	-799,6
Amortización inmovilizado	-1.606.716	-1.448.838	-1.405.510	-3,0
Variación existencias	-2.027.542	5.643.495	-15.582.457	-376,1
(-) Total Gastos (2)	-57.284.316	-73.020.465	-62.499.864	-14,4
Resultado de explotación (1+2)	910.235	11.950.262	1.476.855	-87,6
Resultado financiero	-296.566	-78.649	-259.184	229,5
Resultado antes de impuestos	613.669	11.871.613	1.217.671	-89,7
Resultado del ejercicio	461.950	9.285.955	960.724	-89,7

Fuente: Informes de auditoría de cuentas anuales

Visesa se financia principalmente gracias a las ventas de las viviendas y otros elementos accesorios, 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.

Existe una 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 10. Cash flow.

Cash flow – €	2020	2021	2022	% Var.
Resultado	8.088.715	23.535.046	6.747.757	-71,3

Fuente: Visesa

Tabla 11. Rentabilidad de los Fondos Propios.

Rentabilidad de los Fondos Propios - %	2020	2021	2022	% Var.
Resultado	0,58%	11,64%	1,08%	-90,7

Fuente: Visesa

Gráfico 7. Rentabilidad de los Fondos Propios

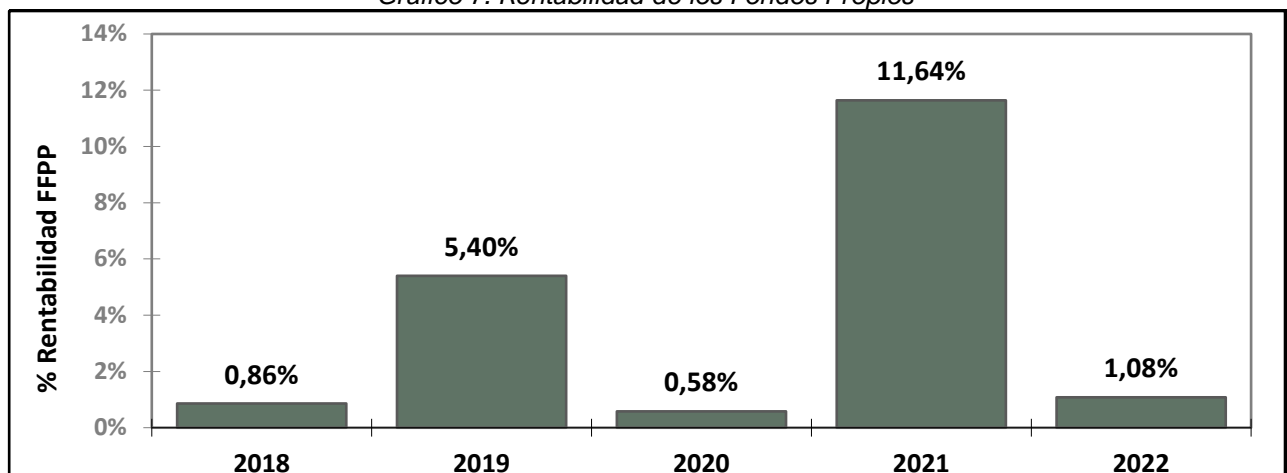


Tabla 12. Fondo de Maniobra.

Fondo de Maniobra. Solvencia -%	2020	2021	2022	% Var.
Resultado	139,8%	150,6%	142,3%	-5,5

Fuente: Visesa

Tabla 13. Gastos de estructura por persona.

Gastos de estructura por persona - €	2020	2021	2022	% Var.
Resultado	86.140	91.269	91.941	0,7

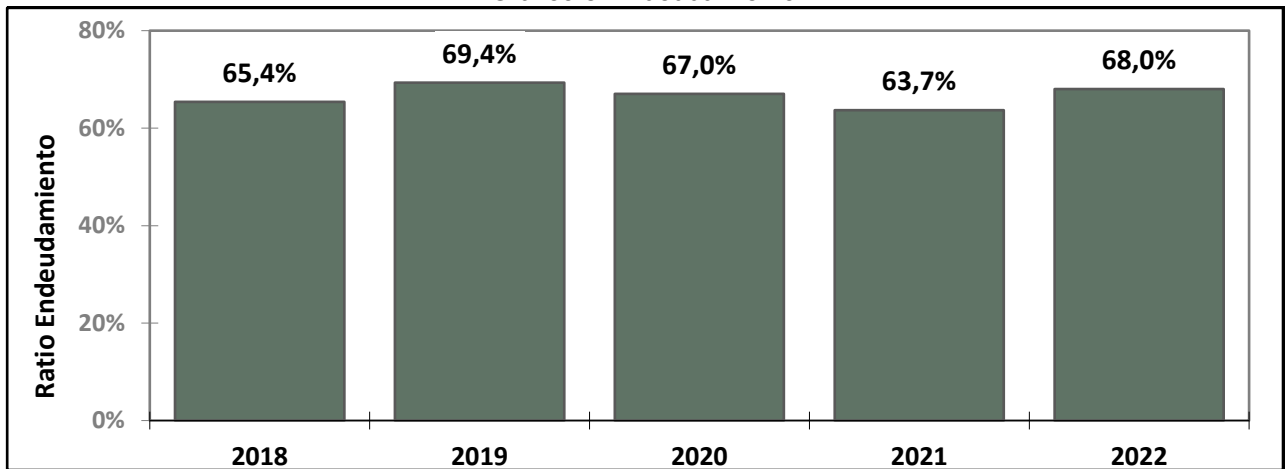
Fuente: Visesa

Tabla 14. Endeudamiento.

Endeudamiento - %	2020	2021	2022	% Var.
Resultado	67,0%	63,7%	68,0%	6,8

Fuente: Visesa

Gráfico 8. Endeudamiento



4.1.3. Impacto económico indirecto

Visesa, 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 perspectiva.

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

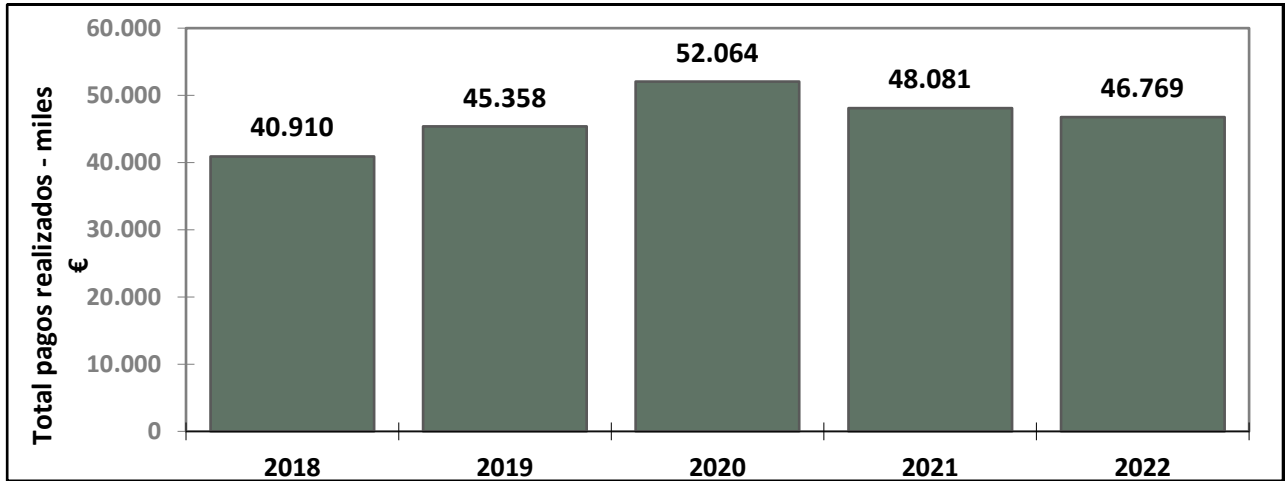
Tabla 15. Generadores de actividad.

Generadores de Actividad en la CAPV – miles €	IMPORTE 2020	IMPORTE 2021	IMPORTE 2022	% Var.
Certificaciones de obra	30.289	30.648	31.775	3,7
Intereses y gastos financieros	999	510	300	-41,2
Suelos (compras + urbanización)	15.377	8.284	8.113	-2,1
Honorarios técnicos	1.374	1.853	1.758	-5,1
Impuestos municipales	616	2.187	860	-60,7
Asistencias técnicas (ensayos, control técnico y postventa)	1.005	696	867	24,5
Seguros	416	249	327	31,4
Reparaciones gremios	721	1.784	1.295	-27,4
Cocinas	276	943	330	-65,0
Notarios y registro	98	147	119	-19,0
Vigilancia promociones	255	253	170	-32,6
Alquileres	178	201	202	0,7
Consultorías y auditorías	459	324	653	101,3
TOTAL	52.064	48.081	46.769	-2,7

Fuente: Visesa

La repercusión fiscal en 2022 a través de impuestos ha sido 3.578.933€.

Gráfico 9. Generadores de actividad en la CAPV



4.2. RELACIÓN CON LA CLIENTELA

Según los datos del Observatorio Vasco de la Vivienda, la evolución de los últimos años del número de personas solicitantes de vivienda para los tres territorios históricos es:

Tabla 16. Evolución de personas solicitantes de vivienda en la CAE.

Evolución de personas solicitantes de vivienda - nº	2020	2021	2022	% Var.
En alquiler	59.792	59.656	54.737	-8,2
En venta	16.848	17.371	16.717	3,8
Total personas demandantes en la CAE	76.640	77.027	74.454	-3,3

Fuente: Observatorio Vasco de la Vivienda

4.2.1. La principal clientela de Visesa

Visesa considera clientela a:

1. Gobierno Vasco; Alokabide (como destinataria de las viviendas sociales de alquiler); Ayuntamientos o Diputaciones.
2. Entidades compradoras de Suelo
3. Cualquier persona susceptible de comprar una vivienda de protección pública tanto en compra como en arrendamiento con opción a compra (la tipología de clientela potencial de Visesa viene establecida por la legislación vigente acerca de los requisitos y condiciones que debe cumplir ésta)
4. Personas compradoras de elementos libres o personas inquilinas en alquiler con opción a compra de elementos libres (locales, garajes y trasteros)
5. Comunidades de Propietarios/as y personas que solicitan el servicio de atención posventa.

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 el esfuerzo a alcanzar los máximos niveles de satisfacción.

La metodología de recogida de información se realiza mediante encuesta telefónica. Con esta sistemática se ajusta la recogida de la información con el momento en el que se produce el servicio y/o entrega del producto a la clientela, 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%.

A continuación se presentan los resultados de satisfacción de compradores/as de vivienda en la modalidad de venta organizados por áreas de servicios y la satisfacción general obtenida:

Tabla 17. Satisfacción de la clientela con el servicio de Visesa.

AREAS DE SERVICIO	2020	2021	2022	% Var.
Calidad y acabados de las viviendas	57,58	65,34	65,75	0,6
Diseño, ubicación y dimensiones de la vivienda y anejos	74,17	77,26	77,56	0,4
Precio	67,26	76,16	73,32	-3,7
Servicio hasta la entrega	58,21	73,23	64,75	-11,6
Servicio posventa	54,00	60,05	61,45	2,3
Índice de satisfacción global (ponderado por áreas de servicio)	62,97	70,90	69,96	-1,3

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

En 2021 los factores que constituyen las fortalezas del servicio de Visesa predominan especialmente en las áreas de Diseño, Ubicación y dimensiones de la Vivienda y Anejos, Precio y Servicio pre-entrega de la vivienda.

Al igual que en el año 2021, en el año 2022 los factores “fortalezas” del servicio de Visesa predominan especialmente en las áreas de diseño, ubicación y dimensiones de la vivienda y anejos, pero otros factores “fuertes” en el resto de ámbitos son:

- Confort acústico (aislamiento acústico) y confort térmico (aislamiento térmico)
- Número de dormitorios de la vivienda y tamaño de la vivienda (espacio útil)
- Dimensiones del trastero y ubicación del trastero en el edificio (bajo cubierta, planta baja o sótano)
- Ubicación de la vivienda en el edificio, altura y orientación
- Diseño y distribución de la vivienda y diseño y dimensiones del portal y las escaleras
- Precio final de la vivienda
- Trato y amabilidad del técnico (pre-entrega) y trato y amabilidad del Call Center (servicio postventa)

De los 39 factores analizados en las 5 áreas de servicio de Visesa, 12 superan la barrera del desempeño óptimo (75 puntos). En el lado contrario, 5 factores no logran superar la barrera de los 60 puntos y han constituido las debilidades del servicio:

- Eficacia en la resolución de incidencias (Servicio hasta la entrega)
- Cercanía, proximidad de las oficinas de VISESA
- Cumplimiento de los plazos de entrega
- Eficacia en la resolución de incidencias (Servicio Post Venta)
- Rapidez en la resolución de incidencias (Servicio Post Venta)

Tabla 18. Satisfacción de la clientela con el vínculo con Visesa.

AMBITOS	2020	2021	2022	% Var.
Recomendaría a conocidos la compra de una vivienda de protección pública a través de Visesa	55,36	70,87	68,91	-2,8
Valoración sobre la imagen general de Visesa	52,38	65,14	60,43	-7,2
Valoración de Visesa en comparación con otras promotoras	51,19	61,95	58,64	-5,3
Satisfacción general con Visesa	48,81	65,57	61,85	-5,7

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

La imagen de Visesa entre la clientela de las promociones estudiadas es favorable, si bien aún presenta margen de mejora. Esta limitación en el vínculo se observa igualmente en la comparación con otras promotoras de vivienda, y en los mismos términos.

Tabla 19. Satisfacción de la clientela con la imagen institucional de Visesa.

AMBITOS	2020	2021	2022	% Var.
Hace aportaciones a la sociedad promoviendo VPO	63,10	77,57	71,33	-8,0
Es respetuosa con el medio ambiente	63,69	74,38	70,17	-5,7
Es transparente en sus actividades	49,40	65,93	58,59	-11,1
Ofrece unos servicios de calidad	50,00	64,93	62,03	-4,5
La comunicación de Visesa	57,14	68,50	66,42	-3,0

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

Según los datos obtenidos en 2022, la imagen de Visesa, en su vertiente más institucional, es manifiestamente positiva en aspectos como el respeto al medio ambiente y la aportación a la sociedad.

Tabla 20. Satisfacción de la clientela con la página web de Visesa.

AMBITOS	2020	2021	2022	% Var.
Imagen de la página, su estética	64,58	70,18	64,72	-8,0
Información actualizada	61,46	72,07	63,93	-5,7
Calidad y cantidad de información (está todo lo que necesito)	57,29	71,33	67,54	-11,1
Facilidad de navegación (es fácil encontrar lo que busco)	55,21	72,37	70,78	-4,5
Media de Ámbitos	60,58	71,22	66,39	-3,0

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

4.2.3. Gestión avanzada

Dentro de su estrategia de competitividad y satisfacción de sus grupos de interés, 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 alineado permanentemente su estrategia a los conceptos fundamentales de excelencia y actualmente a los ámbitos que impactan en la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones incluidos en el Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit, 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, ha participado 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.

4.2.4. Política de producto

El propósito del **Comité de Producto** es definir “los criterios” de las promociones (estándar de vivienda-edificio destinado al Alquiler social) adaptados a las necesidades de Alokabide, de la clientela y de la sociedad en general, garantizando un servicio público económicamente eficiente y sostenible por ser hogares de calidad: acorde con la legislación vigente, con reducción de costes (por coste de ejecución y mantenimiento moderado, mínimo para el usuario) y con reducción de defectos hasta llegar a “Defectos cero”.

El **Comité de Producto es un equipo de trabajo** que recoge las necesidades y condicionantes del momento de la clientela, y tratando de prever la tendencia a futuro, diseña las bases de sus promociones para 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.

Los compromisos son:

1. Impulsar la promoción de viviendas protegidas de calidad, a coste ajustado y competitivas en el mercado, reforzando la imagen externa del producto y buscando la máxima eficiencia atendiendo a las necesidades y expectativas de la clientela y de los distintos grupos de interés implicados.
Se entiende 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...) y que ofrezcan un plus en sostenibilidad.
2. Ofrecer viviendas diversificadas que respondan a la demanda de la sociedad en cuanto a sus precios y características, a través de actuaciones de diferente número de viviendas y superficie en los distintos municipios de la CAPV. Adaptar las viviendas y servicios a los nuevos colectivos y a la realidad social.
3. Promover la integración social de las personas usuarias de las viviendas de Visesa, en especial de los pertenecientes a grupos sociales desfavorecidos, en el conjunto de la sociedad.
4. Ofrecer una producción 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 las personas usuarias, al conjunto de la sociedad que las hace posible, y a Visesa como promotora de una marca de viviendas de calidad.

Estos compromisos se traducen en una futura nueva revisión de los **Criterios de Diseño y Construcción** (Rev.10) derivada del trabajo realizado durante los últimos años.

4.2.5. Adaptación del producto a la clientela

Visesa adapta las viviendas construidas teniendo en cuenta las necesidades de su clientela. Para ello exige que en sus proyectos se tengan en cuenta criterios de diseño y de construcción específicos para las viviendas destinadas a personas con movilidad reducida y a viviendas que puedan ser destinadas a alojar familias numerosas. Según el destino de las viviendas construidas, se podrán aumentar sus superficies hasta los máximos previstos en la normativa vigente y se posibilitarán modificaciones y adaptaciones futuras a las necesidades de accesibilidad de las personas usuarias.

La repercusión directa de la situación económica de estos últimos años en el sector de la construcción, ha contribuido para que desde Visesa, alineados con el Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco, se analicen e implanten nuevos métodos y alternativas posibles para que las viviendas lleguen a su clientela y así, pueda minimizar algunas vicisitudes en que se encuentran las personas que quieren acceder a una de esas viviendas. Estos modelos son:

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

A partir de septiembre de 2013, se implanta 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 21. Contratos y escrituras de VPP en la modalidad de AROC.

Viviendas bajo la modalidad de arrendamiento con opción a compra (AROC) – nº	2020	2021	2022	% Var.
Contratos de nuevas viviendas firmados en la modalidad de AROC	48	20	14	-30,0
Contratos de viviendas vigentes en la modalidad de AROC	158	122	101	-17,2
Escrituras de viviendas materializadas a través de la modalidad AROC	61	36	17	-52,8

Fuente: Visesa

Como resultado de la implantación de esta modalidad, en 2015 se empezaron 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, Llodio, Eskoriatza, Beasain, Azkoitia, Zarautz, Ugao, Leioa, Sestao, Basauri, Durango, Bilbao, Gernika o Barakaldo. En los últimos años se han reducido las existencias de viviendas en dicha modalidad, por la ejecución de la opción de compra.

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

En marzo 2015, se inicia el Arrendamiento con Opción a Compra (AROC) y alquiler de los locales comerciales propiedad de Visesa en distintos municipios de Álava, Bizkaia y Gipuzkoa. Este arrendamiento AROC 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 22. Contratos y escrituras de elementos libres en la modalidad de AROC.

Elementos libres (locales, garajes y trasteros) bajo la modalidad de arrendamiento con opción a compra (AROC) – nº	2020	2021	2022	% Var.
Contratos de nuevos elementos libres firmados en la modalidad AROC	107	171	99	-42,1
Contratos de elementos libres vigentes en la modalidad de AROC	456	480	421	-12,3
Escrituras de elementos libres materializadas a través de la modalidad AROC	25	47	43	-8,5

Fuente: Visesa

Como resultado de la implantación de esta modalidad, en 2015 se comenzaron a materializar escrituras provenientes de arrendamiento con opción a compra. Hasta 2022, se ha ofertado esta modalidad en diversos municipios como Vitoria-Gasteiz, Llodio, Amurrio, Etxebarri, Sopelana, Basauri, Gernika, Ugao-Miraballes, Bermeo, Bilbao, Durango, Donostia-San Sebastián, Mutriku, Hernani, Elgoibar, Errenteria, Arrasate, Eskoriatza, Pasaia o Beasain.

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

Conforme a las Órdenes del Consejero de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco, desde 2013 Visesa ha iniciado en determinadas promociones terminadas el procedimiento de adjudicación directa de VPP (viviendas de protección pública) vacantes. En esta modalidad (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.

En marzo de 2022 se ha emitido la Orden del Consejero de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes para iniciar la adjudicación directa y sin sorteos en la promoción de 78 viviendas de protección pública en venta (VPO) en Basurto-Krug de Bilbao. Esta promoción se suma a las promociones con adjudicación directa vigente en la que cualquier persona que cumpla los requisitos puede acceder a una vivienda en esta modalidad en Iruña de Oca, Salburua y Zabalgana (Vitoria-Gasteiz), Ugao-Miraballes, Bolueta y Zorrotzaurre (Bilbao), Basurto-Krug (Bilbao), Gernika, Durango, Leioa, Basauri, Barakaldo, Eskoriatza, Arrasate y Beasain.

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

Con la entrada en vigor de las Órdenes del Consejero de Vivienda que dan inicio a los procedimientos de adjudicación, Visesa realiza los sorteos de adjudicación en régimen de compra entre demandantes dados de alta en Etxebide y que voluntariamente han solicitado la inscripción a estos sorteos de promociones de Visesa. En 2021 se ha realizado el sorteo de adjudicación de las viviendas de la promoción de Santurtzi 32 VPO y en 2022 no se ha realizado ningún sorteo de adjudicación de viviendas protegidas promovidas por 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, e-mail y fax), 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 o Delegaciones. Inicialmente se definen dos tipos de incidencias:

a.- Incidencias generales: son aquellas reclamaciones realizadas por una persona particular (excepto las incidencias técnicas de producto-posventa) y relativas a cualquier aspecto relacionado con el servicio prestado por Visesa (atención a la clientela, proceso de adjudicación o información recibida) u otro aspecto de tipo general.

Tabla 23.1. Incidencias generales.

Incidencias generales – nº	2020	2021	2022	% Var.
Número de incidencias generales (incluye incidencias ante otros Organismos)	1	0	3	100,0

Fuente: Visesa

b.- Incidencias técnicas: son aquellas incidencias realizadas por una persona propietaria relativas a un aspecto constructivo, de acabado o funcionamiento de la una vivienda o elemento libre entregado 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 23.2. Incidencias técnicas.

Incidencias técnicas – nº	2020	2021	2022	% Var.
Número medio de incidencias técnicas recibidas durante el 1º año tras escriturar por elemento (vivienda, garaje y trastero)	3,9	2,8	6,8	139,9

Fuente: Visesa

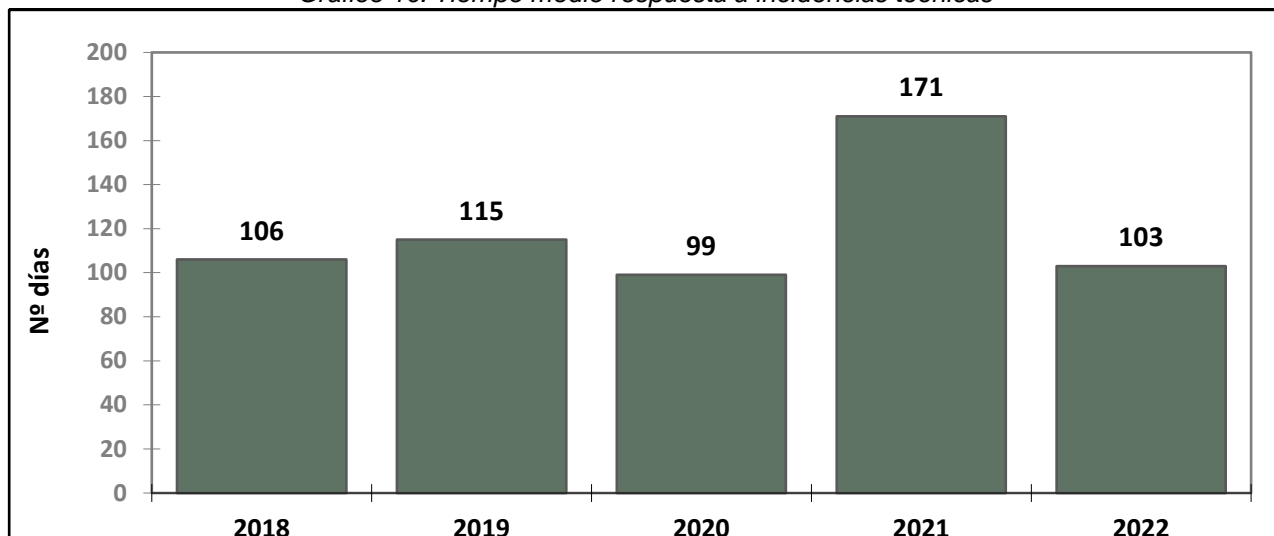
Las incidencias aceptadas son aquellas a las que Visesa procede a su reparación o restauración por quedar evidenciado un defecto de fabricación o instalación de las mismas. El 79,74% de las incidencias recibidas en el Servicio de Atención Posventa a lo largo del año han sido aceptadas por Visesa, de ellas, se han terminado el 96,5%.

Tabla 24. Tiempo medio respuesta a incidencias técnicas.

Tiempo medio de respuesta a las incidencias técnicas en las promociones - días	2020	2021	2022	% Var.
Resultado	99	171	103	-39,8

Fuente: Visesa

Gráfico 10. 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 los técnicos/as 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 la clientela.

Tabla 25. Revisión “preventiva”.

Datos de la revisión “preventiva” – nº	2021	2022	% Var.
Total de promociones revisadas	4	2	-50,0
Total de viviendas revisadas	284	230	-19,0
Total de incidencias gestionadas	10.532	7.332	-30,4

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: Ararteko, Ayuntamientos, Oficina de Consumo, Defensor del Pueblo, Delegaciones de Vivienda y/o Zuzenean. 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. Ninguno de los expedientes gestionados en estos años ha sido de carácter monetario.

c.- Las **consultas**, son aquellas peticiones o sugerencias que Visesa recibe en las oficinas, vía web o por correo electrónico y que son gestionadas por el Dpto. de Atención a la Ciudadanía.

Tabla 26. Consultas recibidas.

Consultas recibidas vía web – email en OAC - Zuzenean	2020	2021	2022	% Var.
Álava	272	327	265	-19,0
Bizkaia	727	1.555	1.422	-8,6
Gipuzkoa	185	1.063	1.074	1,0
Central	48	72	89	23,6
TOTAL	1.232	3.017	2.850	-5,5

Fuente: Visesa

4.2.7. Privacidad

Visesa 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.

Tabla 27. Peticiones y consultas internas atendidas por el equipo de protección de datos de Visesa.

Peticiones y consultas atendidas a las Áreas internas– nº	2020	2021	2022	% Var.
Atención a la Ciudadanía	12	9	10	11,1
Dirección General	2	4	0	-100,0
Jurídica	9	4	3	-25,0
Personas	16	12	9	-25,0
Procesos, Comunicación Externa y Sistemas	7	8	7	-12,5
Técnico	15	1	4	300,0
Económico - Financiero	5	4	0	-100,0
TOTAL	66	42	33	-21,4

Fuente: Visesa

Aunque el desarrollo de esta área se inició en el año 2008, Visesa 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 y externos que se han producido. Entre las diferentes acciones que viene desarrollando Visesa 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 para que la clientela de Visesa 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 realizan auditorías 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, clientela y departamento interno. Este apartado se va ampliando en la medida de las necesidades y solicitudes de las personas de Visesa.
- 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 Visesa 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 Visesa 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 Visesa 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 28. Datos de formación en Protección de Datos.

Formación en RGPD	2020		2021		2022	
Cursos realizados (nº)	1		2		1	
Horas totales (h)	118,5		141,5		168,0	
Asistentes totales (nº)	79		71		84	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
	50	29	45	26	52	32
Nº medio de horas de formación por asistente – nº	1,5		2,0		2,0	

Fuente: Visesa

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

Tabla 29. Incidencias de seguridad.

Incidencias relacionadas con el cumplimiento de la protección de datos – nº	2020	2021	2022	% Var.
Amenazas	4	4	1	-75,0
Violaciones de seguridad	0	0	1	100,0

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

Visesa se preocupa por mantener informadas a las futuras personas propietarias de todo lo relacionado con la promoción haciendo especial hincapié en la información que se transmite, 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 Visesa, 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 Visesa se ha definido un mapa de comunicaciones con la clientela (sobre qué, cómo y cuándo se va a informarle). Actualmente este mapa comprende:

Tabla I. Mapa de comunicación/información con la clientela.

Descripción		Acciones de comunicación/información
Clientela	Sorteo de las viviendas	- Información fecha, lugar, modo y nº sorteo adjudicación.
Interno	Recepción de adjudicatarios/as en Visesa	- BDD sorteo ERP-Navision
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
Clientela	SMS recordatorio piso piloto	- envío de SMS
Clientela	Inicio de la comercialización de elementos libres (Garajes-Locales)	- notificación a los adjudicatarios
Clientela	3º 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

Descripción		Acciones de comunicación/información
Clientela	Citas visita a la vivienda	- llamada desde el call center para concertar una cita para la visita junto al técnico postventa de Visesa
Clientela	SMS recordatorio visita vivienda	- envío de SMS
Clientela	Visita a la vivienda	- visita a la vivienda junto al técnico postventa de Visesa
Clientela	Entrega impresos Estado Civil y financiación	- envío del impreso de financiación - fechas previsión inicio escrituración
Clientela	Escrituración CV	- fecha de entrega - notario asignado - datos actualizados - escrituración de la vivienda
Clientela	Constitución comunidad de propietarios/as CV	- información fecha, lugar... para la constitución de la comunidad de propietarios y propietarias
Clientela	Prestación de servicios energéticos a determinadas comunidades de propietarios/as	- envío de facturación mensual y buzoneo de recibos a los vecinos - Informes anuales de resultados de la gestión con reparto de beneficios económicos
Clientela	Solicitud visado contratos garajes libres compradores/as VPO	- documentos de reserva-contratos de clientela
Clientela	Solicitud visado contrato CV locales	- contrato CV local visado de clientela
Clientela	Solicitud inscripción contrato AROC local y VPO Registro contratos de arrendamiento de fincas Urbanas	- solicitud Bizilagun registro contratos arrendamiento contrato AROC clientela
Clientela	Facturación gastos AROC (tasas, impuestos)	- envío sobre la próxima generación de recibos correspondiente gastos soportados Visesa como Tasas, IBIS...
Clientela	Comunicación impagos AROC	- envío comunicaciones por impago rentas
Clientela	Documento pago rentas AROC anual	- extracto para IRPF pagos rentas AROC
Clientela	Actualización rentas AROC –alquiler	- envío comunicación (anual) actualización renta

Fuente: Visesa

La transparencia en la adjudicación de las viviendas es un requisito ineludible para Visesa. Por ello, se retransmiten en directo y a través de la web de Irekia los sorteos de las promociones de viviendas.

La notificación a las personas adjudicatarias de viviendas es una variable importante para la entrega de sus viviendas, ya que cuanto antes se realicen, antes podrán ocupar las viviendas. La notificación ha supuesto una tarea crucial por el alto porcentaje de renuncia a la adjudicación de una vivienda de protección pública que se ha producido en los últimos años. En algunos casos ha supuesto que haya sido necesario realizar una media de 3 notificaciones de adjudicación para materializar una adjudicación real. En los últimos años se ha ido reduciendo el número de notificaciones porque la oferta de vivienda en compra se ha reducido respecto a años anteriores, y además, porque ahora son necesarias menos notificaciones para adjudicar una vivienda.

Destacar que uno de los aspectos que valoran la clientela de Visesa es la ayuda que se les ofrece en la gestión integral de la constitución de su comunidad de propietarios/as, ya que algunos no conocen el proceso y posterior alcance de una adecuada gestión de la comunidad. Todos los años Visesa ayuda en la constitución de varias comunidades de propietarios/as, siendo las últimas de 2021 y 2022 la constitución de las comunidades de las promociones de G-070 Zarautz (50 viv.), B-086 Barakaldo (72 viv.), B-090 Basurto-Krug-Bilbao (78 viv.), B-097 Basauri (65 viv.), G-071 Azkoitia (16 viv.) y B-058 Zorrotzaurre-Bilbao (104 viv.).

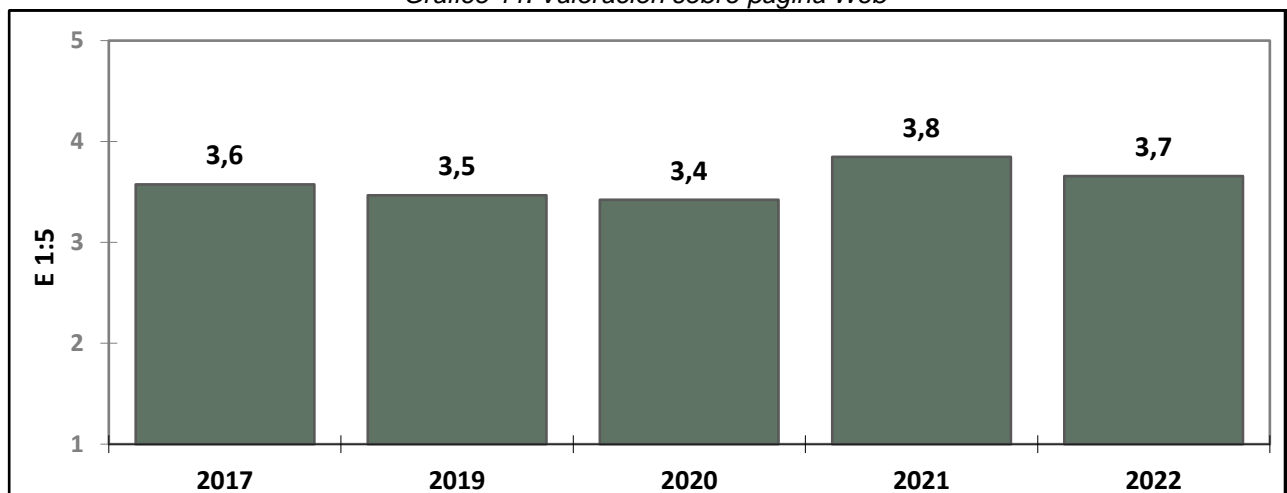
Visesa tiene a disposición de la ciudadanía la página web: www.visesa.euskadi.eus. Esta página web ha contado con un incremento importante en las visitas recibidas en estos dos últimos años.

Tabla 30. Visitas a la web.

Visitas a la web www.visesa.euskadi.eus	2020	2021	2022	% Var.
Visitas realizadas a la web de Visesa (nº) (visitas por día)	353.022 (967)	404.358 (1.108)	488.606 (1.339)	20,8
Valoración de la clientela de Visesa sobre la página web www.visesa.euskadi.eus (E 1:5)	3,4	3,8	3,7	-5,0

Fuente: Visesa.

Gráfico 11. Valoración sobre página Web



*En 2018 no se realizaron encuestas de satisfacción a la clientela

Para la atención de las incidencias técnicas existe definido un Servicio de Atención Posventa (SAP) con el objeto de garantizar su resolución y establecer acciones para evitar su repetitividad.

Tabla 31. Llamadas y correos.

Llamadas telefónicas y Correos	2020	2021	2022	% Var.
Llamadas telefónicas de la clientela al call center (nº)	2.381	2.638	1.982	-24,9
Ratio de cobertura de las llamadas recibidas	94,0%	96%	97%	1,0
Correos recibidos a través de sap@Visesa.com (nº)	3.196	2.305	2.484	7,8

Fuente: Visesa

Tabla 32. Imagen de Visesa para la clientela.

Imagen - E 1:5	2020	2021	2022	% Var.
Valoración de la clientela sobre la imagen general de Visesa	3,1	3,6	3,4	-5,2
Nivel de fidelidad de la clientela (volverían a comprar una vivienda)	3,2	3,8	3,8	0,0
Valoración de Visesa frente a otras empresas promotoras	3,0	3,5	3,3	-3,8

Fuente: Visesa.

Gráfico 12. Valoración de clientes promoción sobre la imagen general de Visesa

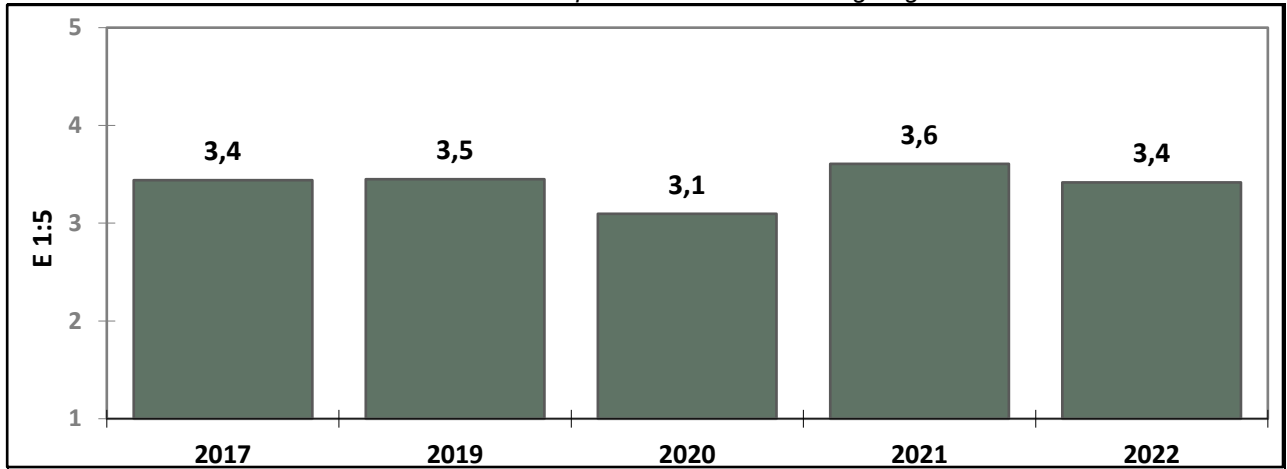


Gráfico 13. Nivel de fidelidad de clientes promoción (volverían a comprar una vivienda de Visesa)

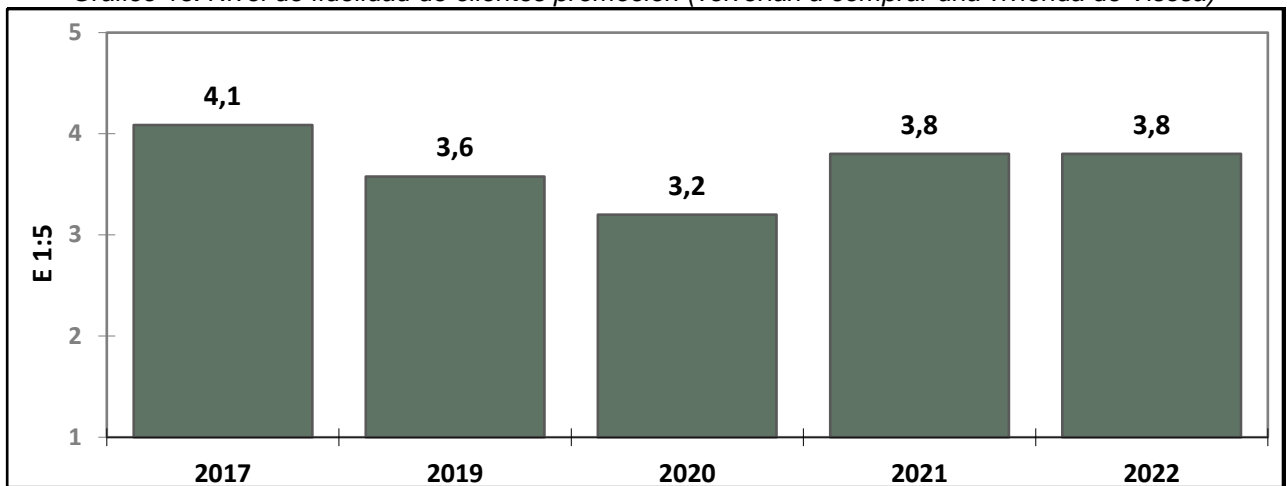
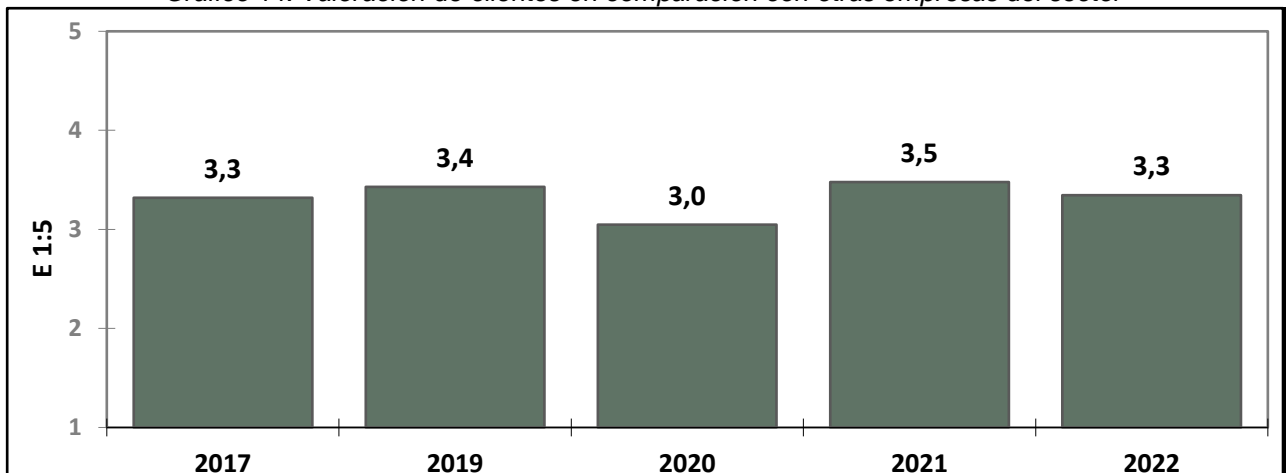


Gráfico 14. Valoración de clientes en comparación con otras empresas del sector



4.2.9. Promoción del Euskera en la relación con la ciudadanía

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, debe garantizar sus derechos lingüísticos.

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 opciones lingüísticas y contribuir así a una mejor prestación de sus servicios.

Los planes de Euskera del Gobierno Vasco han marcado directrices respecto al euskera y las sociedades públicas. En su VI Período de Planificación 2018 – 2022, sobre los criterios generales y plan general de normalización del uso del euskera, establece que las sociedades públicas están obligadas a garantizar la utilización del euskera y del castellano en aquellos servicios que conlleven una relación directa con la ciudadanía, lo cual indica que hay que contar con algún tipo de plan de uso del euskera.

Por ello, la Viceconsejería de Política Lingüística (VPL) ha elaborado un único plan unificado que:

- Sirva tanto para las administraciones públicas como para las empresas públicas y privadas.
- Se halle alineado con Bikain (certificado de calidad en la gestión lingüística) y EME (cuadro para ayudar a las empresas a que de un modo sistemático, claro y sencillo fijen objetivos para incrementar la presencia y uso del euskera).
- Ofrezca la posibilidad de efectuar una planificación a largo plazo (el plan estratégico por todo el periodo) y a corto plazo (el plan de gestión anual)
- Sirva para identificar y ponderar los elementos más importantes para la normalización del euskera.

Como primer paso, a finales del 2018, Visesa realizó un diagnóstico a través de una **encuesta** a cada una de las personas de Visesa, con el objetivo de conocer cuál es la situación de partida del euskera dentro de la empresa.

Los resultados del diagnóstico han sido de interés y necesarios para visualizar la situación actual del euskera y diseñar el último **Plan de Euskera 2018-2022**. Este Plan se ha diseñado con base en 2 ejes principales y 6 elementos de primer nivel que luego se desarrollan en otros elementos de 2º nivel, acciones e indicadores.

Tabla J. Cierre del Plan de Euskera 2018-2022 de Visesa.

EJE1. Objetivo Lingüístico de Servicio: Reforzar la presencia y el uso del euskera en las relaciones orales y escritas con la ciudadanía para garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

Elemento Nivel 1. A. Imagen de Entidad. Objeto: mostrar una actitud proactiva en los espacios públicos para invitar a la ciudadanía a utilizar el euskera.

Acción. Implantación de un protocolo de acogida en bilingüe.

Elemento Nivel 1. B. Relación con la Clientela y Ciudadanía. Objeto: reforzar el uso del euskera en los servicios para que la ciudadanía (personas físicas) que hayan optado por hacerlo en euskera sean atendidos en euskera.

Acción. Aprobación y difusión los criterios lingüísticos.

EJE2. Objetivo Lingüístico: Incrementar el uso del euskera en las relaciones laborales.

Elemento Nivel 1. C. Comunicación Interna e Instrumentos de Trabajo. Objeto: uso habitual del euskera en la comunicación y en las herramientas de trabajo.

Acción. Difusión del traductor neuronal y otros traductores.

Acción. Tomar parte en el Euskaraldia y Korrika.

Acción. Tomar parte en organizaciones del Gobierno Vasco para la promoción del euskera: Xedera y AriGAra.

Elemento Nivel 1. D. Gestión de Personas. Objeto: potenciar el uso del euskera en la gestión y formación de las personas.

Acción. Realización de cursos generales en euskera, además de los cursos propios de euskera.

Elemento Nivel 1. E. Relaciones Externas. Objeto: incrementar el uso del euskera en las relaciones con entidades externas.

Acción. Establecimiento de cláusulas en el contrato para conocer las relaciones del proveedor o entidad privada.

Acción. Sacar varias licitaciones en euskera.

Elemento Nivel 1. F. Sistema de Gestión. Objeto: garantizar la gestión avanzada del sistema.

Acción. Integración en la estrategia de la empresa el plan de euskera y los planes de sensibilización.

Fuente: Visesa

4.3. LAS EMPRESAS PROVEEDORAS

4.3.1. Política de contratación

Visesa lleva a cabo una gestión responsable de su política de compras y contrataciones ya que cuenta con empresas proveedoras estratégicas que desarrollan servicios directamente relacionados con la clientela.

Al formar parte del sector público, Visesa 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 todas las entidades suministradoras en materias de gestión ambiental, reglamento general de protección de datos, prevención de riesgos laborales, etc.

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

Contratación de Obras	Criterios incorporados en las contrataciones y compras
Empresas constructoras	Criterio de solvencia: Certificación en sistemas de gestión de calidad ISO 9001, ambiental ISO 14001 o similares.
	Criterios de adjudicación, ambientales fundamentalmente u de otro aspecto, aportados por la empresa constructora que se valoran y aportan más puntuación en la licitación de la empresa proveedora. Se añaden obligaciones contractuales esenciales para las empresas contratistas relacionadas con el pago a subcontratistas (social), como la introducción de penalizaciones para el incumplimiento del deber de informar y pagar en plazo a los subcontratistas.
Contratación de Servicios	Criterios incorporados en las contrataciones y compras
Arquitectos/as y Direcciones Facultativas	Criterio de adjudicación: Certificación en ecodiseño y en sistemas de gestión de calidad ISO 9001, ambiental ISO 14001 o similares
	Criterios de diseño 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 viviendas de protección pública. Criterios de adjudicación, ambientales u de otro aspecto, aportados por los arquitectos que se valoran y aportan más puntuación en la licitación de la empresa proveedora.
Contratación de Suministros	Criterios incorporados en las 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 de: papel, ordenadores, equipos de impresión, limpieza de edificios, vehículos, publicaciones, alimentación, edificación, urbanización, recogida de residuos, suministro eléctrico, mensajería y mobiliario de oficina.	

Fuente: Visesa

Otros criterios generales que Visesa aplica en contrataciones:

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

Sanciones: en estos últimos años Visesa no ha tenido sanciones y multas derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

4.3.1.1. Compra y contratación verde

Desde 2018, Visesa esta adherida al Programa de Compra y Contratación Verde del País Vasco. La Compra Verde consiste en incorporar criterios ambientales en los procedimientos de compra y contratación de las organizaciones, y que pueden aplicarse tanto a los productos y servicios como a las materias primas y materiales auxiliares de los mismos, los procesos de elaboración o a la fase de uso y gestión del fin de vida de estos.

El nuevo Programa de Compra y Contratación Verde 2030, al que Visesa se ha adherido, se estructura en 5 ámbitos de actuación que después se desarrolla a través de líneas de trabajo. Los 5 ámbitos son:

1. Consolidar la compra y contratación verde como herramienta esencial para el despliegue de las políticas en Euskadi.
2. Avanzar en el compromiso con la compra y contratación verde del sector público y privado vascos.
3. Convertir la compra y contratación verde en un elemento estructural y de innovación en las organizaciones.
4. Disponer de un mercado adecuado, de calidad y preparado.
5. Visibilizar los avances, logros y beneficios de la compra y contratación verde.

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 33. Datos de contratación en Visesa.

Contrataciones totales - €	2020	2021	2022	% Var.
• Contratación de obras	38.832.474	18.838.020	90.732.955	381,6
• Contratación de servicios	6.942.177	4.798.076	3.663.717	-23,6
• Contratación de suministros	4.229.846	307.138	316.399	3,0
Total contratación realizada por Visesa - €	50.004.497	23.943.234	94.713.071	295,6

Fuente: Visesa

4.3.3. Información de pago a empresas proveedoras

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 empresas proveedoras en operaciones comerciales establecida por la normativa correspondiente, detalla la información incorporada a las cuentas anuales sobre los aplazamientos de pago efectuados a las empresas proveedoras durante los últimos ejercicios:

Tabla 34. Período medio de pago a proveedores.

	2020	2021	2022	% Var.
Periodo medio de pago a empresas proveedoras - días	22	22	25	13,6
Ratio de las operaciones pagadas - días	22	22	25	13,6
Ratio de las operaciones pendientes de pago - días	13	7	12	71,4
Total de pagos realizados - miles €	45.313	49.526	42.866	-13,4
Total de pagos pendientes - miles €	1.800	1.677	5.418	223,0

Fuente: Cuentas auditadas 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 35. Deudas con Entidades de crédito a 31-12.

	2020	2021	2022	% Var.
Deuda a corto plazo (miles €)	12.885	3.794	104	-97,2
Deuda a largo (miles €)	33.558	14.875	0	-100,0
Total Deuda (miles €)	46.443	18.669	104	-99,4

Fuente: Cuentas auditadas anuales de Visesa

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

4.4. EL EQUIPO
4.4.1. Las personas de Visesa

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

Tabla 36. Distribución del Consejo de Administración.

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO	2020		2021		2022	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
Personas por género (nº)	1	9	1	9	1	9
Personas total (nº)	10		10		10	

Fuente: Visesa

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

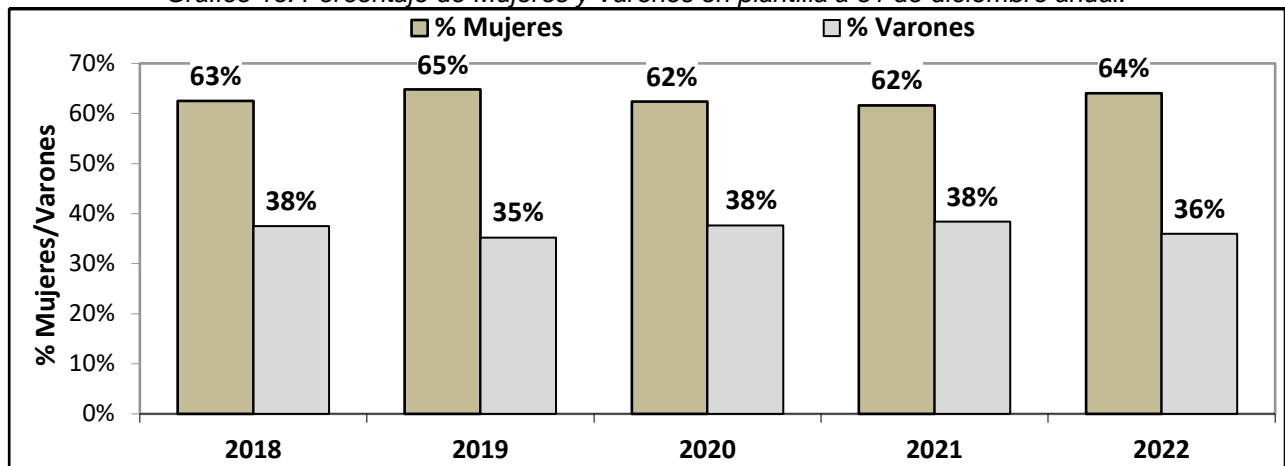
Tabla 37. Distribución del Comité de Dirección.

DISTRIBUCIÓN POR EDAD	2020		2021		2022	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
Personas por género (nº)	3	4	3	4	3	4
Edad media (años)	50,7		51,7		52,7	
Antigüedad media (años)	13,9		14,9		15,9	

Fuente: Visesa

Visesa cuenta a 31 de diciembre de 2022 con un total de 89 profesionales, de las cuales, un 64% son mujeres (dicho porcentaje se ha mantenido prácticamente constante en los últimos años).

Gráfico 15. 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 38.a. Distribución de la plantilla por cargos a 31 de diciembre.

DISTRIBUCIÓN POR CARGOS	2020		2021		2022	
	76		77		77	
Personas con Contrato Indefinido	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
▪ Directivos/as	3	4	3	4	3	4
▪ Titulados/as Superiores	18	20	18	21	18	21
▪ Técnicos/as Medios	8	2	9	2	9	2
▪ Administrativos/as	19	2	18	2	18	2
Personas con Contrato Temporal	9		9		12	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
▪ Directivos/as	0	0	0	0	0	0
▪ Titulados/as Superiores	1	3	2	3	2	2
▪ Técnicos/as Medios	1	0	1	0	1	0
▪ Administrativos/as	3	1	2	1	6	1
Total Personas Contratadas	85		86		89	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
▪ Directivos/as	3	4	3	4	3	4
▪ Titulados/as Superiores	19	23	20	24	20	23
▪ Técnicos/as Medios	9	2	10	2	10	2
▪ Administrativos/as	22	3	20	3	24	3

Muj.: Mujeres / Var.: Varones / Tot: total. Fuente: Visesa

En 2022, las mujeres representan un 64% del total de la plantilla, siendo un 46% en los puestos de mayor responsabilidad (directivos/as y titulados/as superiores) .

Tabla 38.b. Distribución de la plantilla por cargos y TTHH a 31 de diciembre.

DISTRIBUCIÓN POR CARGOS Y TTHH	2020						2021						2022					
	Álava		Bizk.		Gipuz.		Álava		Bizk.		Gipuz.		Álava		Bizk.		Gipuz.	
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	4	0	0	0	0	3	4	0	0	0	0
▪ Titulados/as Superi.	17	19	1	0	0	1	17	20	1	0	0	1	17	20	1	0	0	1
▪ Técnicos/as Medios	6	2	1	0	1	0	7	2	1	0	1	0	6	2	2	0	1	0
▪ Administrativos/as	15	1	3	0	1	1	13	1	4	0	1	1	13	1	4	0	1	1
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 Superi.	1	3	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0
▪ Técnicos/as Medios	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
▪ Administrativos/as	3	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	3	1	2	0	1	0
Total Personas Contratadas	76		5		4		76		6		4		75		9		5	

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

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

Tabla 39.a. Distribución de la plantilla por edad.

DISTRIBUCIÓN POR EDAD	2020		2021		2022	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
▪ Menos de 35 años	1	0	1	1	3	2
▪ De 35 a 50 años	35	17	30	16	29	13
▪ Más de 50 años	17	15	22	16	25	17
Personas por género (nº)	53	32	53	33	57	32
Personas total (nº)	85		86		89	

Fuente: Visesa

Tabla 39.b. Distribución de la plantilla por edad y TTHH.

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y TTHH	2020						2021						2022					
	Álava		Bizk.		Gipuz.		Álava		Bizk.		Gipuz.		Álava		Bizk.		Gipuz.	
	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V
▪ Menos de 35 años	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	2	1	0	1	0
▪ De 35 a 50 años	30	16	4	0	1	1	24	15	5	0	1	1	22	12	6	0	1	1
▪ Más de 50 años	15	14	1	0	1	1	20	15	1	0	1	1	22	16	2	0	1	1
Total Personas	76		5		4		76		6		4		75		9		5	

Fuente: Visesa

La **antigüedad media de la plantilla** de Visesa está en su mayoría situada en el rango de 10 a 20 años.

Tabla 40.a. Distribución de la plantilla por antigüedad en Visesa.

ANTIGÜEDAD	2020		2021		2022	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
▪ De 0 a 2 años	4	3	3	5	7	3
▪ De 2 a 5 años	5	6	6	6	3	4
▪ De 5 a 10 años	2	0	1	0	4	3
▪ De 10 a 20 años	34	20	33	19	28	18
▪ Más de 20 años	8	3	10	3	15	4
Personas por género (nº)	53	32	53	33	57	32
Personas total (nº)	85		86		89	

Fuente: Visesa

Tabla 40.b. Distribución de la plantilla por antigüedad y TTHH en Visesa.

DISTRIBUCIÓN POR ANTIGÜEDAD Y TTHH	2020						2021						2022					
	Álava		Bizk.		Gipuz.		Álava		Bizk.		Gipuz.		Álava		Bizk.		Gipuz.	
	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V
▪ De 0 a 2 años	4	2	0	0	0	1	3	4	0	0	0	1	4	3	2	0	1	0
▪ De 2 a 5 años	4	6	1	0	0	0	5	6	1	0	0	0	3	3	0	0	0	1
▪ De 5 a 10 años	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	3	2	0	0	0
▪ De 10 a 20 años	32	19	2	0	0	1	31	18	2	0	0	1	25	17	3	0	0	1
▪ Más de 20 años	5	3	1	0	2	0	6	3	2	0	2	0	11	4	2	0	2	0
Total Personas	76		5		4		76		6		4		75		9		5	

Fuente: Visesa

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

Tabla 41.a. Distribución de la plantilla por jornada y tipo de contrato.

Jornada	Contrato	2020		2021		2022	
		Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
Completa	Indefinido	44	28	44	29	43	29
	Temporal	3	4	3	4	7	3
	Subtotal	47	32	47	33	50	32
Parcial	Indefinido	4	0	4	0	5	0
	Temporal	2	0	2	0	2	0
	Subtotal	6	0	6	0	7	0
Total Personas		55	32	53	33	57	32

Fuente: Visesa

Tabla 41.b. Distribución de la plantilla por jornada, tipo de contrato y TTHH.

Jornada	Contrato	2020						2021						2022					
		Álava		Bizk.		Gipuz.		Álava		Bizk.		Gipuz.		Álava		Bizk.		Gipuz.	
		M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V
Completa	Indefinido	38	26	5	0	1	2	37	27	5	0	2	2	36	27	5	0	2	2
	Temporal	3	4	0	0	0	0	3	4	0	0	0	0	4	3	2	0	1	0
Parcial	Indefinido	3	0	0	0	1	0	3	0	2	0	0	0	3	0	2	0	0	0
	Temporal	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Total Personas		76	5	4	75	7	4	75	9	5									

Fuente: Visesa

La mayor parte de la plantilla se ha mantenido. Aun así, se han producido cuatro **bajas voluntarias** en 2020, dos bajas en 2021 y una baja en 2022. Excepto en un caso en 2022, en los últimos años no se han producido bajas involuntarias o despidos.

Tabla 42. Bajas voluntarias y subrogaciones.

BAJAS VOLUNTARIAS	2020		2021		2022	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
▪ Menos de 35 años	0	0	0	0	0	0
▪ De 35 a 50 años	1	1	2	0	1	0
▪ Más de 50 años	2	0	0	0	0	0
Total Personas	4	2	1			

Fuente: Visesa

Tabla 43. Bajas involuntarias/despidos.

BAJAS INVOLUNTARIAS	2020		2021		2022	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
Total Personas	0	0	1			

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 (+/-30% en 2022) y es ocupado mayoritariamente por mujeres.

Tabla 44. Salario medio.

SALARIO MEDIO	2020		2021		2022	
	Muj	Var.	Muj	Var.	Muj	Var.
PERSONAS CON CONTRATO FIJO						
▪ Director/a General	85.379		86.148		89.163	
▪ Directivos/as	69.962		70.591		73.062	
▪ Titulados/as Superiores	47.324-60.615		47.750-61.161		49.422-63.301	
▪ Técnicos/as Medios	37.819-43.730		38.160-44.124		39.495-45.668	
▪ Administrativos/as	25.447-35.786		25.676-36.108		26.575-37.372	

Fuente: Visesa

El salario mínimo interprofesional es de 1.080 euros brutos mensuales (Real Decreto 99/2023, de 14 de febrero, por el que se fija el salario mínimo interprofesional. Fuente: Ministerio de trabajo y economía social), 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 CAPV, 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 45. Promoción interna.

Promoción Interna	2020		2021		2022	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
Por tramo de Edad:						
▪ Menos de 35 años	0	0	0	0	0	0
▪ De 35 a 50 años	1	1	2	2	1	1
▪ Más de 50 años	0	1	1	1	0	0
Total Personas	1	2	3	3	1	1
Por TTHH:						
▪ Álava	1	2	3	3	1	1
▪ Bizkaia	0	0	0	0	0	0
▪ Gipuzkoa	0	0	0	0	0	0

Índice de promoción de las personas (%)	2020	2021	2022	% Var.
		3,6%	3,7%	2,3%

Fuente: Visesa

En la mayoría de los casos, las contrataciones externas se han cubierto a partir de bolsas de trabajo y/o convocatorias abiertas.

Tabla 46. Nuevas contrataciones.

Nuevas contrataciones	2020		2021		2022	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
▪ Menos de 35 años	0	0	0	1	2	1
▪ De 35 a 50 años	5	2	2	1	5	0
▪ Más de 50 años	0	0	1	0	1	0
TOTAL PERSONAS	5	2	3	2	8	1
Por THH:						
▪ Álava	5	1	3	2	5	1
▪ Bizkaia	0	1	0	0	1	0
▪ Gipuzkoa	0	0	0	0	2	0

Índice de rotación (%)	2020	2021	2022	% Var.
		9,2%	3,6%	7,3%

Fuente: 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)

Visesa 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.

Visesa ha considerado esta alineación desde dos perspectivas:

- 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 se cuenta ya con la Estrategia - Plan de Gestión y Presupuesto.
- Desde el punto de vista **formal** Visesa, 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

La formación llevada a cabo en Visesa (además de las correspondientes al ámbito ambiental, el de prevención de riesgos o protección de datos que se detallan 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 Visesa.

Tabla 47. Datos generales de formación.

Formación	2020		2021		2022		% Var.
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	
Grado de cumplimiento del plan de formación (%)	59,1%		32,1%		42,8%		33,5
Cursos realizados (nº)	752		752		320		-57,4
Asistentes totales (nº)	80		83		88		6,0
	49	31	52	31	56	32	
Asistentes sobre total plantilla (%)	96,8%		100%		100%		0,0
Horas/Persona (nº) (sin formación on-line)	38,7		33,5		36,0		7,3
Horas/Persona (nº) (con formación on-line)	73,1		44,9		57,3		27,6
Inversión en formación (€/persona)	740,2		462,4		575,1		24,4

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

La formación de estos últimos años se ha visto condicionada por la situación sanitaria. La presencia de la formación on-line ha sido mucho mayor que en años anteriores, el 100 % de las personas han realizado formación y se ha ejecutado el total del presupuesto aprobado para esta partida. La valoración media en 2021 y 2022 de las acciones formativas ha sido de un 7,58 y 7,39 (E 0:10) respectivamente.

A continuación se presenta una distribución de la formación por categorías comparando los porcentajes de euros invertidos en cada categoría con los % de personas en cada categoría existentes en Visesa. 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 48. Distribución de la formación por categorías.

Distribución de la formación	2020		2021		2022	
	% €	% persona	% €	% persona	% €	% persona
Directivos/as	13%	6%	5%	9%	4%	8%
Titulados/as y Técnicos/as	71%	64%	68%	64%	79%	63%
Administrativos/as	16%	27%	27%	27%	17%	29%
TOTAL	100 % (85 personas)		100 % (86 personas)		100 % (89 personas)	

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,
- Modalidad de trabajo desde casa (teletrabajo). Al objeto de favorecer una adecuada conciliación entre la vida profesional y personal, las personas trabajadoras tendrán derecho a solicitar teletrabajo, hasta máximo 3 días. Igualmente podrán solicitar el desarrollo de jornadas de trabajo en otros centros de Visesa, en centros más cercanos a su domicilio habitual tal y como recoge el artículo 14 de nuestro convenio.

Tabla 49. Teletrabajo.

Teletrabajo	2020		2021		2022		% Var.
Personas con modalidad de teletrabajo	10		15		29		93,3
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	
	7	3	12	3	18	11	
Personas en otros centros (art. 14)	5		9		3		-66,7
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	
	2	3	3	6	1	2	

Fuente: Visesa

- 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 50. Préstamos.

Préstamos concedidos - €	2020	2021	2022	% Var.
Resultado	6.000	23.000	24.000	4,3

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 51. Seguro de vida y accidentes.

Cobertura de Seguro de vida y accidentes - €	2020	2021	2022	% Var.
Vida	33.000	33.000	33.000	0,0
Accidente	60.101	60.101	60.101	0,0
Muerte por accidente	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 52. Fondo social.

Fondo social	2020		2021		2022		% Var.
Dotación total (€)	18.174,00		17.439,00		17.836,25		2,3
Fondo social consumido sobre el total de dotación (€)	13.539,74		17.838,80		14.751,99		-17,3
Personas que se han beneficiado del fondo social (nº)	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	
	36	19	41	19	28	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 a la ciudadanía y subvención del 75% para el resto de departamentos (art. 75),

Tabla 53. Formación en euskera.

Euskera	2020		2021		2022		% Var.
	17		23		19		
Asistentes totales (nº)	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	-17,4
	10	7	15	8	11	8	
Asistentes sobre total plantilla (%)	20,0%		28,02%		21,80%		-22,2
Horas totales de formación (h)	1.271		2.326,50		1.814		-22,0
Media de horas por asistente (h)	74,74		101,15		95,47		-5,6

Fuente: Visesa

Tabla 54. Formación en otros idiomas.

Otros idiomas	2020		2021		2022		% Var.
	2		0		0		
Asistentes totales (nº)	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	0,0
	1	1	0	0	0	0	
Asistentes sobre total plantilla (%)	2,4%		0,0%		0,0%		0,0
Horas totales de formación (h)	81		0		0		0,0
Media de horas por asistente (h)	40,5		0		0		0,0

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.

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 55. Beneficios sociales

BENEFICIOS SOCIALES	(1)		(2)		(1)		(2)		(1)		(2)	
	2020				2021				2022			
	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V
Medidas de conciliación												
Permiso de paternidad	0	32	1	0	0	33	0	1	0	32	0	0
Permiso de maternidad (a partir de la 6ª semana)	53	0	1	0	53	0	0	0	57	0	2	0
Permiso de lactancia	53	32	1	0	53	33	0	1	57	32	2	0
Reducción de jornada por guarda legal (menores de 12 años)	53	32	6	0	53	33	4	0	57	32	3	0
Excedencia por cuidado de menores	53	32	0	0	53	33	0	0	57	32	3	0
Excedencia por cuidado de familiares dependientes	53	32	0	0	53	33	0	0	57	32	0	0

BENEFICIOS SOCIALES	(1)		(2)		(1)		(2)		(1)		(2)	
	2020				2021				2022			
	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V
Servicios de apoyo a la conciliación												
Guardería	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comedor	53	32	15	11	53	33	12	9	57	32	23	18
Permiso atender familiares enfermedad crónica (50 horas anuales)	53	32	9	2	53	33	4	3	57	32	9	6
Flexibilidad de tiempo y espacio de trabajo												
Flexibilidad de entrada y salida	53	32	53	32	53	33	53	33	57	32	57	32
Flexibilidad de horario negociada	53	32	15	5	53	33	25	6	57	32	20	8
Reducción de jornada por motivos personales	53	32	1	0	53	33	1	0	57	32	1	0
Excedencia no remunerada por motivos personales. Permiso no retribuido	53	32	4	0	53	33	2	0	57	32	2	0
Teletrabajo/peticiones transitorias	53	32	2	2	53	33	0	1	57	32	2	1
Teletrabajo	0	0	9	2	53	33	15	6	57	32	18	11
Acercamiento al lugar de residencia	52	32	3	7	53	33	4	5	57	32	1	2

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

4.4.4.1. Plan de Igualdad

El Plan de Igualdad entre mujeres y hombres de Visesa, tiene por finalidad dar cumplimiento a la Ley Orgánica 3/2007, del 22 de marzo, además del Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.

Es una prioridad organizativa, considerándose como un principio fundamental de las relaciones laborales y de la gestión de las personas de la empresa, y en este sentido, el diseño, implantación y evaluación del Plan de Igualdad en la empresa, es una herramienta esencial.

Se dispone de una **Comisión de Igualdad** que, con carácter general se ocupa de hacer promoción de la igualdad de oportunidades, fortaleciendo las bases de una cultura en la organización del trabajo que favorezca la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, y que, además, posibilite la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Esta Comisión se centra en detectar aquellas situaciones sobre las que es necesario actuar y proponer medidas correctoras o de mejora que permiten alcanzar la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

En el año 2021 se dio por finalizado el segundo Plan de Igualdad de Visesa (2018-2021) con un satisfactorio grado de consecución, y se aprobó el tercer plan de Igualdad de Visesa (2022-2025) y primero negociado entre la Dirección y el Comité de Empresa, de acuerdo con la nueva normativa aprobada que ha sido determinante para su elaboración:

- Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.
- Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo

Visesa ha puesto en marcha un equipo de trabajo y una comisión negociadora paritaria (parte empresarial/parte social) que han trabajado en la elaboración de un diagnóstico y propuesta de Plan de Igualdad. Dicho Plan ha sido aprobado en diciembre del 2021 cumpliendo con el cronograma previsto y los requisitos recogidos en la normativa de aplicación.

En 2022, la Comisión de Igualdad ha puesto el foco en la revisión del protocolo para la prevención del acoso sexual y por razón de sexo y su difusión, así como el análisis de la presencia de mujeres en nuestros contratos de obras y servicios.

El Plan de Igualdad actual, que abarca desde enero de 2022 hasta diciembre de 2025, tiene como objetivo principal garantizar en el ámbito de la empresa a igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, asegurando un ámbito de trabajo libre de discriminación y, en particular, por razón de sexo. Se concretan en los siguientes objetivos relacionados con el compromiso con la ciudadanía:

- Difusión y compromiso con la igualdad:
 - Asegurar que la comunicación interna y externa promueve una imagen igualitaria de mujeres y hombres.
 - Publicar interna y externamente el compromiso de la empresa con el Plan de Igualdad.
- Proceso de selección y contratación:
 - Promover procesos de selección y promoción que eviten la segregación vertical y horizontal y la utilización del lenguaje sexista. Se pretende asegurar procedimientos de selección sean transparentes para el ingreso en la empresa mediante la redacción y difusión no discriminatoria de las ofertas de empleo.

- Clasificación profesional:
 - Promover la presencia equilibrada de mujeres y hombres en la empresa en todos los niveles de la organización, incluidos los puestos de responsabilidad.
- Formación.
- Promoción profesional:
 - Promover y garantizar la igualdad de oportunidades directa e indirecta, entre hombres y mujeres en el proceso de promoción y desarrollo profesional.
 - Realizar de forma periódica análisis sobre la situación de empleo y de promoción, que evite situaciones no paritarias.
- Ejercicio responsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral.
- Retribuciones. Política salarial paritaria y objetiva.
- Prevención del acoso sexual y/o por razón de sexo.

Además, estos objetivos de Visesa van en concordancia con los ejes de igualdad del Gobierno Vasco:

- Eje 1: Compromiso a favor de la Igualdad.
- Eje 2: Gestión de personas con criterios de igualdad.
- Eje 3: Conciliando con corresponsabilidad.
- Eje 4: Salud laboral con perspectiva de género.
- Eje 5: Comunicando con perspectiva de género.

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

Tabla 56. Datos de formación en igualdad.

Formación en Igualdad	2020		2021		2022		% Var.
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	
Cursos realizados (nº)	4		0		0		0,0
Horas totales (h)	176,25		0,0		0,0		0,0
Asistentes totales (nº)	85		0		0		0,0
	55	30	0	0	0	0	
Nº medio de horas de formación por asistente (nº)	2,1		0,0		0,0		0,0

Fuente: Visesa

En 2021 finalizó el segundo Plan de Igualdad de Visesa 2018-2021, con un satisfactorio grado de cumplimiento del 80%.

Comienza el año 2022 con la aprobación y registro del tercer Plan de Igualdad de Visesa 2022-2025, tal y como regula la normativa, en el Registro y Depósito de Convenios, acuerdos colectivos y planes de Igualdad del Ministerio de Trabajo y Economía Social.

4.4.5. Salud y seguridad en el trabajo
4.4.5.1. Resultados en prevención de riesgos laborales internos (oficinas de Visesa)

Visesa 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 Visesa, constituido paritariamente desde el año 2012, está formado por 2 personas por parte de la representación social y 2 personas por parte de la dirección de la empresa, además de una persona 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: el plan anual-plurianual preventivo; la evaluación de los riesgos; la coordinación de las actividades empresariales; simulacros y planes de emergencia; controles y evaluaciones periódicas sobre seguridad, higiene y ergonomía; el seguimiento psicosocial y la formación de las personas.

Además del Comité de Seguridad y Salud, se han creado equipos de trabajo específicos para analizar y poner en marcha acciones derivadas del desarrollo de la prevención de riesgos laborales de Visesa: Equipo Psicosocial, Comisión Arbitral y Equipo de CAE (Coordinación de Actividades Empresariales).

En Visesa se sigue apostando por la sensibilización en salud y seguridad laboral, por ello, se han incorporado en el plan de formación cursos de mejora de los hábitos alimenticios, de conducción segura, gestión del estrés, coordinación de actividades y formación en teletrabajo, además de continuar apoyando los cursos de estiramientos, hipopresivos y/o pilates que se imparten en las instalaciones de Visesa.

Tabla 57. Datos de formación en prevención de riesgos laborales.

Formación en PRL	2020		2021		2022		% Var.
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	
Cursos realizados (nº)	8		5		7		40,0
Horas totales (h)	440		52		389		648,1
Asistentes totales (nº)	185		33		98		197,0
	113	72	21	12	66	32	
Nº medio de horas de formación por asistente (nº)	2,4		1,6		4,0		151,9

Fuente: Visesa

En 2022, se disolvió el Comité específico que se nombró para la gestión del COVID en Visesa, y se ha traspasado dicha responsabilidad al Comité de Seguridad y Salud, quien ha gestionado y ha ido flexibilizando las medidas. Esto ha permitido, entre otras, el uso normalizado del comedor, vehículos y salas. Asimismo, se ha propuesto un sistema de medición de concentración de CO₂ para minimizar los riesgos en las zonas de uso compartido.

Sensibilizados también con la salud psíquica de las personas, en 2022, el Comité de Seguridad y Salud ha aprobado acciones de apoyo para aquellas personas que están en situación de baja de larga duración y que necesitan apoyo psicológico. Igualmente, se han incorporado cursos para la gestión de la carga de trabajo y de las relaciones laborales.

Por otro lado, se han renovado los equipos de emergencia e impartido los cursos de primeros auxilios y extinción de incendios.

En el ámbito de la nutrición y el servicio de catering diario, se revisan los menús de forma continua para incorporar productos de mayor calidad y así ofrecer opciones sanas y equilibradas.

Con la identificación, evaluación y definición de la sistemática de Coordinación de Actividades Empresariales (CAE), Visesa ha implantado la gestión documental de la CAE mediante la plataforma "Koordinatu", el procedimiento "Integración de la prevención en Fase Postventa". Todo ello favorece la coordinación de la seguridad y de la prevención con las empresas que prestan sus servicios en las instalaciones directa o indirectamente dependientes de Visesa.

En el ámbito de la vigilancia de la salud, se mantienen las pruebas específicas, tanto para hombres como para mujeres, más allá de reconocimiento médico estipulado por el servicio de prevención ajeno, al objeto de prevenir y apoyar la salud y el bienestar de las personas. En 2022, participaron 40 personas (28 mujeres y 12 hombres) y cuyo objetivo es prevenir enfermedades en colectivos con riesgo y apoyar la salud y el bienestar de las personas.

Tabla 58. Horas laborables y Absentismo.

Análisis laboral	2020	2021	2022	% Var.
Plantilla media (nº)	82,66	82,07	87,15	6,2
Horas laborales totales (h)	1.820,5	1.820,5	1.820,5	0,0
Horas anuales trabajadas (h)	1.547	1.547	1.547	0,0
Horas totales trabajadas (h)	126.854	133.042	137.683	3,5
Absentismo (1+2) (%)	6,42%	4,91%	7,07%	44,0
Abs.1 (licencias y bajas...) (%)	5,15%	4,88%	5,76%	18,0
Abs.2 (bajas maternidad/paternidad) (%)	1,27%	0,03%	1,31%	4.266,7

Fuente: Visesa

Durante la pandemia, la seguridad y salud se ha centrado en implementar medidas que garantizaran un entorno seguro. Para ello se adaptaron los puestos de trabajo, se elaboraron distintos protocolos e instrucciones y se dispusieron medidas de flexibilidad para quienes han tenido casos de confinamiento en el entorno familiar.

Tabla 59. Siniestralidad e índices de accidentabilidad de las personas de Visesa.

Análisis de siniestralidad	2020		2021		2022		% Var.
Accidentes de Trabajo (A.T.) con baja (nº)	1		0		0		0,0
Días de baja (A.T.) (días)	3		0		0		0,0
Enfermedades profesionales (nº)	0		0		0		0,0
Días de baja (E.P.) (días)	0		0		0		0,0
A.T. o E.P. sin baja (nº)	4		0		0		0,0
	vis.	act.	vis.	act.	vis.	act.	% Var
Índice de Incidencia	0,00	76,60	0,00	63,60	0,00	79,80	0,0
Índice de Frecuencia	0,00	38,10	0,00	35,80	0,00	36,60	0,0
Índice de Gravedad	0,00	1,28	0,00	1,32	0,00	1,32	0,0

vis.: Visesa / act.: índice de la actividad / Fuente: Visesa y Análisis de siniestralidad de Mutuaia

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

Visesa, 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 CAPV, para ello se involucra 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 Visesa, 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 Visesa 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 las obras de Visesa; 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.

En 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.

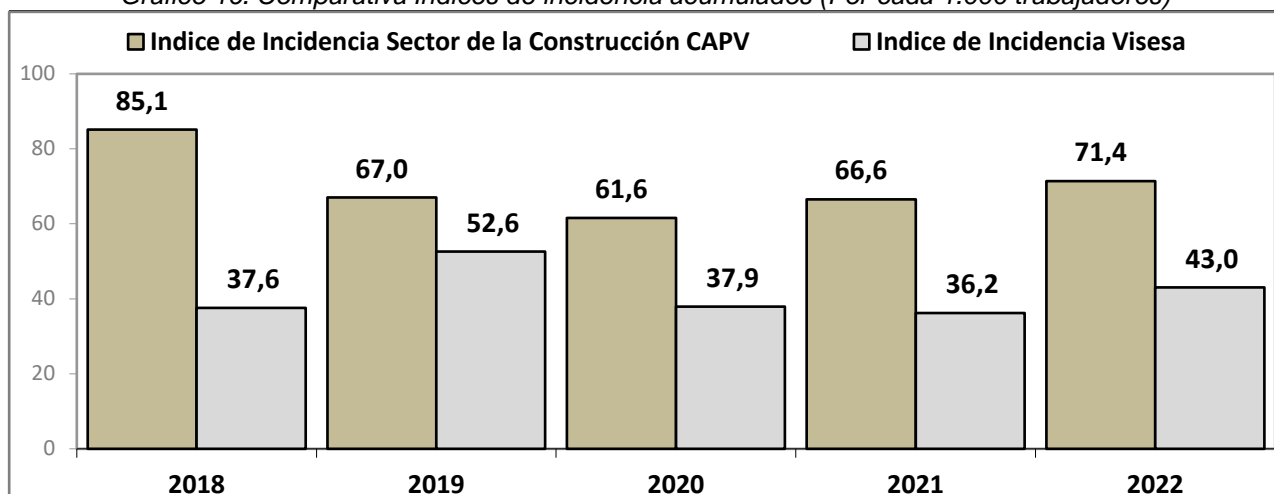
Todas estas líneas de actuación realizadas han contribuido a implementar mejoras en la gestión de los distintos ámbitos de Visesa:

- Convenios y Acuerdos con Agentes Sociales e Instituciones.
- Pliegos específicos de Coordinación de Seguridad y Salud.
- Pliegos de condiciones de Ejecución de Obra.

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 se establece 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.

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 CAPV, 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 16. Comparativa Índices de incidencia acumulados (Por cada 1.000 trabajadores)



Fuente datos autonómicos: Osalan (Informes mensuales; índices de incidencia acumulado diciembre)

No cesa el esfuerzo por fomentar una mejora de las condiciones de seguridad y salud de las personas que desarrollan su trabajo en las promociones de Visesa, para así contribuir a una reducción de la siniestralidad laboral. **Desde el año 2007 no se ha producido ningún accidente mortal en las promociones de Visesa** y concretamente, en el año 2021 y 2022, se han producido 9 y 14 accidentes respectivamente, siendo casi todos de carácter leve.

Tabla 60. Tipología y nº de accidentes en las obras de Visesa

Seguridad en las obras de Visesa –nº	2020	2021	2022	% Var.
Accidentes mortales	0	0	0	0,0
Accidentes graves	0	0	1	100,0
Accidentes leves	10	9	13	44,4

Fuente: Visesa

4.4.6. Comunicación y relaciones laborales

La Comunicación Interna es un elemento esencial en la gestión de Visesa, 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 Visesa por parte de todas las personas que en ella participan.
- Reforzar la adhesión e implicación de las personas que trabajan en Visesa, incentivando su sentido de pertenencia.
- Facilitar a cada persona de Visesa la información más veraz, fiable, oportuna y coherente que sea necesaria para el mejor desempeño de sus responsabilidades.

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

Tabla L. Canales de comunicación de Visesa

Sistemas generales (ascendente, descendente y horizontal)
• 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, Comisión Ambiental, Comité de Producto y Equipo Solidario.
• Berezibilerak, Jornadas de trabajo e Infobilerak
• ERP (Sistema de Gestión Empresarial)
• Intranet corporativa (Servicios)
• Gestión por proyectos
Sistemas de comunicación ascendente
• Sugerencias de mejora
• Incidencias, quejas y otras
• Encuesta bienal de personas. Encuesta psicosocial. Otras encuestas e informes puntuales (formación)
Sistemas de comunicación descendente
• 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: Visesa

Además, dentro de la comunicación interna se 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. Encuestas Psicosociales.**

Con una periodicidad bienal, se han realizado encuestas de clima laboral para conocer el grado de satisfacción de las personas con su desempeño laboral. En 2016, se realiza la primera encuesta psicosocial, que además de dar respuesta a la normativa legal en lo correspondiente a los riesgos psicosociales de las personas, también hace hincapié en muchos factores que se estudian en la encuesta de clima laboral.

Por tanto, en la actualidad se alterna bienalmente la realización de una encuesta de clima laboral y otra encuesta psicosocial.

Tabla 61. Resultados generales de las encuestas de clima laboral/psicosociales.

Resultados generales de la encuesta de satisfacción de las personas	2012	2014	2016	2018	2020	% Var.
Participación en la encuesta (%)	82%	58%	87%	55%	68%	23,6
Valoración de la encuesta (por los encuestados) (E 0:10)	6,55	6,40	n.a.	6,60	n.a.	3,1
Satisfacción General (pregunta directa) (E 1:5)	5,32	5,27	n.a.	6,82	n.a.	19,9

n.a.: no aplican estos atributos en las encuestas psicosociales (2016-2020). 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 directamente relacionadas con los resultados críticos obtenidos en dicha encuesta.

• **Relaciones laborales**

Alineados con las directrices del Plan Estratégico de Empleo del Gobierno Vasco, en estos últimos años se ha trabajado con el objetivo de dimensionar adecuadamente la plantilla a los niveles de actividad existentes y planificados a futuro, y orientados a la búsqueda de estabilidad.

Visesa cuenta actualmente con una plantilla aprobada de 78 puestos. En materia de gestión de personal, el año 2022 destaca porque se cierra con todas las plazas cubiertas. A lo largo del año 2021 y 2022 se han realizado los procesos que han concluido satisfactoriamente.

También hemos contratado personal temporal y destacamos las contrataciones formalizadas para el desarrollo de la actividad derivada de la gestión de las funciones de oficina de rehabilitación y entidad colaboradora que Visesa ha puesto en marcha para dar respuesta a los programas de **ayudas en los ámbitos de la rehabilitación residencial y construcción de vivienda social**, dentro del marco general del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTE, Fondos Next Generation).

En sentido contrario, en el año 2022 damos por concluidos todos los contratos temporales vinculados al proyecto Coronación por su finalización.

Este escenario nos lleva a una plantilla media en el año 2022 de 87,15 puntos, 5 puntos por encima de los 82,07 del año 2021. La diferencia más significativa está en la tasa de eventuales que ha incrementado del 7,65 en el año 2021 al 11,67 en el 2022. A los contratos temporales que ya teníamos para el proyecto Coronación, se han sumado los contratos para el proyecto de Fondos Next así como contrataciones temporales de sustituciones de personas con reserva de puesto.

4.5. LAS EMPRESAS COLABORADORAS Y ALIADAS

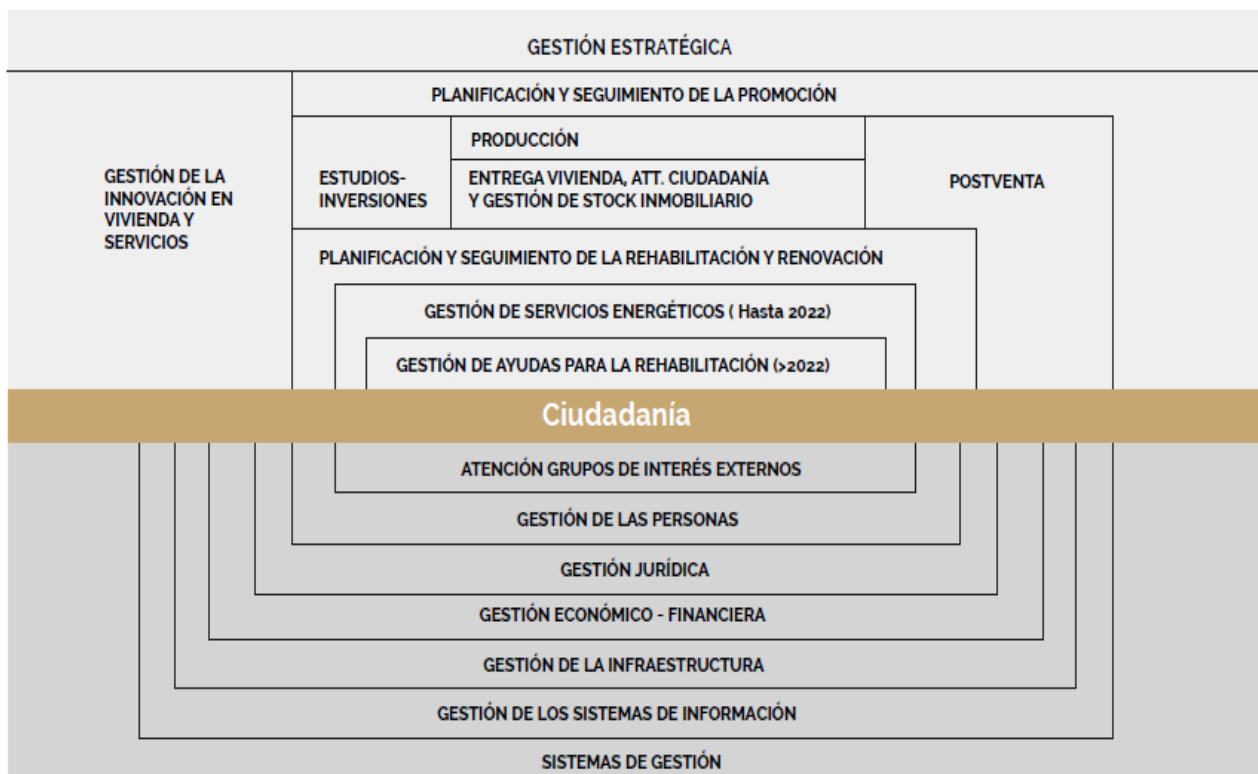
4.5.1. Sociedades alineadas

Formamos, junto a Alokabide, Etxebide, el Laboratorio de la Calidad den la Construcción y las Delegaciones Territoriales de Vivienda, la cadena de valor que da soporte al Departamento de Vivienda con sus Direcciones para el desarrollo de la política de vivienda del Gobierno Vasco.

Nuestras sinergias nos permiten adquirir, gestionar y urbanizar suelo, promover viviendas de calidad para la ciudadanía que acredita su necesidad, y gestionar el alquiler de gran parte de las viviendas protegidas de la CAPV.

Nuestro Sistema Integrado de Gestión de la Calidad está orientado al Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit, y gira en torno al Mapa de Procesos mostrado a continuación, y que es el elemento fundamental para su despliegue:

Gráfico 17. Mapa de Procesos de Visesa



4.5.2. Colaboradores y aliados

Visesa colabora o ha colaborado con las siguientes asociaciones y empresas:

Tabla M. Asociaciones y empresas colaboradoras

Aliado Colaborador	Alianza/Colaboración	Impacto	Grupo de Interés Beneficiado
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
EUSKALIT Q-EPEA Inicio: 2002	Colaboración con Euskalit, ampliándose después a: Desde 2003. Club de Evaluadores EFQM (para realizar evaluaciones de memorias EFQM). Desde 2004. Club 5S (para la difusión y mejora en la implantación de la metodología 5S). Desde 2005. Q-epea (Intercambio de conocimientos en gestión con otras Administraciones y Entidades Públicas). Desde 2006. Club 400 (empresas con reconocimiento Q)	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
FNS Inicio: 2002	Convenios para la incorporación de personas en prácticas con la Fundación Novia Salcedo.	Social	Accionistas Personas 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 Innobasque (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.	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
IZAN 2005-2008	Colaboración, desde para un proyecto de construcción de viviendas en Haití.	Social	Accionistas Personas Sociedad
Asociación BERIZTAPEN 2009	Convenio para la incorporación laboral de colectivos considerados en riesgo de exclusión.	Social Económico	Accionistas Personas Sociedad
Fundación VICENTE FERRER 2010-2011	Colaboración con la construcción de 48 viviendas en Anantapur (India).	Social	Accionistas Personas Sociedad

Aliado Colaborador	Alianza/Colaboración	Impacto	Grupo de Interés Beneficiado
Arquitectos Sin Fronteras de Euskadi y Fundación EFEL-CIAPA 2012-2013	Colaboración en la construcción de 5 albergues en Bolivia para acoger a jóvenes de 12 a 18 años que viven con sus padres en centros penitenciarios.	Social	Accionistas Personas Sociedad
Misioneras del DIVINO MAESTRO 2014-2018	Colaboración en los proyectos para la construcción de la Escuela Maternal y tres nuevas aulas en Kashusa; para la rehabilitación de un Centro de Salud; y para la construcción de una maternidad y salas de partos de dicho Centro en Shabunda (todo en República Democrática del Congo).	Social	Accionistas Personas Sociedad
JAMBO CONGO 2017-2018	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
AECC Inicio: 2016	Formalización de un contrato de alquiler (diez años) de un local en Eibar para ubicar la sede comarcal del Bajo Deba de la Asociación.	Social	Accionistas Personas Sociedad
Fundación HURKOA Inicio: 2016	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.	Social	Accionistas Personas Sociedad
MANOS UNIDAS Inicio: 2019	Colaboración en el proyecto de construcción de las infraestructuras higiénico sanitarias para las familias del barrio de Makanissa (Adis Abeba-Etiopía) y en el proyecto de construcción de 10 viviendas en la Anse- A-Pitrés (Haití).	Social	Accionistas Personas Sociedad
MANOS UNIDAS 2020	Colaboración con el proyecto para la mejora de las condiciones de vida de repatriados en la frontera haitiana-dominicana en Haití.	Social	Accionistas Personas Sociedad
GERTUAN Fundazioa Inicio: 2020	Contrato AROC de 2 locales en Morlans (Donostia-San Sebastián) con Gertuan Fundazioa dedicada a la atención, defensa y tutela de personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo, principalmente en el territorio de Gipuzkoa.	Social	Accionistas Personas Sociedad
MANOS UNIDAS 2021	Colaboración con el proyecto para la mejora de las atención sanitaria y cuidados materno-infantiles en Nyamakukuru, Uganda.	Social	Accionistas Personas Sociedad
EDE Fundazioa Inicio: 2021	Contrato AROC de 2 locales en Pº de Morlans (Donostia-San Sebastián) con EDE Fundazioa, organización dedicada al impulso y empoderamiento de personas que viven situaciones de vulnerabilidad y desventaja, promoviendo que los organismos públicos dirijan políticas hacia el bien común. Desarrolla su actividad principalmente en el territorio de Gipuzkoa.	Social	Accionistas Personas Sociedad
JAMBO CONGO 2022	Colaboración con el proyecto para la finalización de la construcción de un centro de día de apoyo a las mujeres mayores de Shabunda, República Democrática del Congo.	Social	Accionistas Personas Sociedad

Aliado Colaborador	Alianza/Colaboración	Impacto	Grupo de Interés Beneficiado
SINDICATOS GOBIERNO VASCO Inicio: 2005	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
Asociación E2B Inicio: 2008	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
Comisión Gestora de Zorrotzaurre Inicio: 2013	Incorporación a la Comisión que gestiona el desarrollo urbanístico de la futura isla de Zorrotzaurre (Bilbao).	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
IHOBE Inicio: 2018	Participación en el grupo de compra y contratación pública verde del País Vasco.	Social Ambiental Económico	Accionistas Clientes Sociedad
Colegio de notarios del País Vasco Año 2022	A petición del Colegio del Ilustre Colegio de Notarios del País Vasco, se acordó modificar al actual sistema de firma en el Colegio de Bizkaia a través de notario centralizado, pasando a firmarse en las respectivas notarias. La última en aplicar el sistema anterior ha sido la promoción Zorrotzaurre 120 VPO (B-090) de Bilbao.	Social Ambiental Económico	Accionistas Clientes Sociedad

Fuente: Visesa

Tabla N. 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). (Proyecto universidad-empresa)	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
UPV-EHU Año: 2002	Investigación reducción emisiones CO ₂ (Promociones del proyecto: Mina del Morro y Otxandio). (Proyecto universidad-empresa)	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
UPV-EHU Año: 2005	EFICAIND: Colaboración en el proyecto de investigación sobre reducción de emisiones de CO ₂ procedentes de calderas individuales murales a gas. (Proyecto universidad-empresa)	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
UPV-EHU Inicio: 2006 Fin: 2009	EFICACENT Colaboración en el proyecto de investigación sobre mejora del rendimiento y reducción de emisiones de CO ₂ y NOX de calderas centralizadas de uso residencial. (Proyecto universidad-empresa)	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
UPV-EHU Inicio: 2011 Fin: 2012	Convenio para el estudio, divulgación e investigación sobre industrialización en vivienda. IDFABRIK: Investigación para interpretar las claves de los diferentes sistemas constructivos industrializables y su posible aplicación en la vivienda de protección pública en el ámbito CAPV. (Proyecto universidad-empresa)	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad

Aliado Colaborador Año	Alianza / Colaboración	Impacto	Grupo de Interés Beneficiado
UPV-EHU Año: 2013	Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Bilbao , con el objetivo de avanzar en la eficiencia energética de las viviendas a partir del estudio de las infiltraciones de aire 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 certificaba un ahorro energético mínimo del 30% en todos sus edificios, como garantía de calidad. (Proyecto de eficiencia energética y sostenibilidad)	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
EVE Desde 2002	Instalaciones de energía solar térmica. Visesa, adelantándose a la normativa, incorporaba en todas sus promociones colectores de captación solar térmica capaces de suministrar un mínimo del 60% de la energía total media anual necesaria para el agua caliente sanitaria (normativa exigía el 30%). (Proyecto de eficiencia energética y sostenibilidad)	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
FAGOR Inicio: 1998 Fin: 2001	Domótica (Promoción del proyecto: 96 Intxaurren). (Proyecto de sistemas constructivos)	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
2004	Recogida de aguas pluviales para riego y reciclado (Promociones del proyecto: Salburua). (Proyecto de eficiencia energética y sostenibilidad)	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
Dpto. Viv., ORUBIDE, IHOBE, EVE 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 CAPV. Libro blanco del edificio. (Proyecto de eficiencia energética y sostenibilidad)	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
ROBOTIKER 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 para facilitar la funcionalidad de las viviendas para personas con diversidad funcional. (Promoción del proyecto: Durango). (Proyecto de sistemas constructivos)	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
PICH- AGUILERA 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 Zabalzana Vitoria-Gasteiz). (Proyecto de sistemas constructivos)	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
GOBIERNO VASCO Mº INDUSTRIA UNIVERSIDA D DE DEUSTO Inicio: 2005 Fin: 2008	Proyecto tecnológico Zaingune. 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 diversidad funcional o de avanzada edad en sus quehaceres diarios. Se implementó en una vivienda adaptada de la promoción 156 Viviendas Sociales de Salburua. (Proyecto de sistemas constructivos)	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
EVE Inicio: 2005 Fin: 2010	Tetraener-Antondegí (6º Programa de I+D) Liderado por EVE, incluía desarrollos residenciales, altamente eficientes desde el punto de vista energético, en Antondegí (Donostia-San Sebastián) y en Ginebra. (Proyecto de eficiencia energética y sostenibilidad)	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad

Aliado Colaborador Año	Alianza / Colaboración	Impacto	Grupo de Interés Beneficiado
Comisión Europea, EVE Inicio: 2005 Fin: 2010	OPEN HOUSE: el objetivo era desarrollar una herramienta abierta para la evaluación de la sostenibilidad de los edificios. Visesa asumía la tarea de analizar sistemas de contratación pública para la sostenibilidad en edificación e implementación de la metodología en casos reales. (Proyecto de eficiencia energética y sostenibilidad)	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
iiSBE 2008	SB08 Melbourne - SUSTAINABLE BUILDING 2008: la promoción de 50 VPO en Bermeo, fue seleccionada por la organización iiSBE para representar a España en la "Conferencia Mundial Edificación Sostenible - SB08", que se celebró en Melbourne.	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
Comisión Europea Inicio: 2010 Fin: 2015	PIME´s – Concerto: el objetivo era desarrollar edificios de alta eficiencia energética e integración de fuentes de energía renovables. Incluía la construcción de un edificio de bajo consumo energético (calificación A) de 171 viv. para alquiler en Salburua y la rehabilitación energética de un edificio de 30 viviendas en el barrio de Zaramaga. (Proyecto de desarrollos urbanos sostenibles)	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
ARCELOR LKS TECNALIA Año: 2010	Estudio sobre Industrialización en acero: Análisis estratégico 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. (Proyecto de sistemas constructivos)	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
Año: 2013	Avanzar en industrialización y en eficiencia energética con carácter integral partiendo del análisis del ciclo de vida completo del edificio. Tras las experiencias llevadas a cabo en hormigón, se ha estudiado la industrialización basada en otros materiales tales como madera y acero. (Proyecto de sistemas constructivos)	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
Comisión Europea Inicio: 2013 Fin: 2017	OSIRYS: el objetivo era desarrollar eco-materiales y productos basados en bioresinas y biofibras, para mejorar la calidad del aire interior y la "respirabilidad" de los cerramientos. Visesa instaló los productos desarrollados en una promoción de 70 VPO de alquiler en Morlans (Donostia-San Sebastián). Proyecto de eficiencia energética y sostenibilidad)	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
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. (Proyecto de eficiencia energética y sostenibilidad)	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. (Proyecto de sistemas constructivos)	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
Comisión Europea Inicio: 2015 Fin: 2017	FosterREG: su objetivo era "Facilitar la capacitación, coordinación y colaboración entre los diferentes niveles de la administración para eliminar barreras en la cadena de toma de decisiones en el campo de rehabilitación energética y regeneración urbana".	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad

Aliado Colaborador Año	Alianza / Colaboración	Impacto	Grupo de Interés Beneficiado
Comisión Europea Inicio: 2016 Fin: 2021	SmartEnCity: 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	AZEB: “Towards Affordable Zero Energy Buildings” (Edificios de consumo nulo asequibles): dentro del programa H2020, en el ámbito temático de la “Reducción de costes en nuevos edificios de consumo casi nulo”. Visesa participa en el proyecto junto con entidades y empresas de varios países europeos.	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
BIM SPEED Inicio: 2018 Fin: 2022	El objetivo del proyecto BIM-SPEED es mejorar la eficiencia de la rehabilitación de edificios en Europa, proporcionando una base de datos con información integrada para todo el ciclo de vida: desde la recopilación inicial de información sobre el edificio existente hasta la medición del rendimiento final del edificio después de una rehabilitación.	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 de Gestión Ambiental auditado anualmente, certificado y adaptado al Reglamento Europeo EMAS 1221/2009, modificado por los Reglamentos (UE) 1505/2017 y (UE) 2026/2018. La implantación de este Sistema asegura el cumplimiento de los requisitos de calidad y ambientales de aplicación, la sistematización de los procedimientos y pautas, y materializa el compromiso de mejora continua para proteger el medio ambiente y minimizar los impactos asociados a su actividad.

El hecho de ser Visesa, una empresa Registrada en EMAS, le permite y compromete a las organizaciones a medir, evaluar, informar y mejorar su comportamiento ambiental. Visesa lleva a cabo este ciclo anualmente a través de la Declaración Ambiental EMAS que pone a disposición de los grupos de interés a través del portal de transparencia: (www.visesa.euskadi.eus/portal-transparencia/).

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 se actúa.
- V. Ayuda a impulsar con el ejemplo la implantación de Sistemas de Gestión Medioambiental en el tejido empresarial donde Visesa actúa.
- VI. Mejora la imagen de cara a la ciudadanía, aliados, Instituciones e inversores.

Durante 2021 y 2022 hemos llevado a cabo la primera y segunda auditoría externa de seguimiento del registro EMAS, así como la recertificación y primera auditoría de seguimiento del sistema de gestión de la calidad según la Norma UNE-EN ISO 9001. La empresa responsable de llevar a cabo las auditorías externas ha sido Bureau Veritas.

Visesa define la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las buenas prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para desarrollar, implantar, revisar y mantener al día los compromisos recogidos en su política medioambiental.

Derivado de la aprobación del nuevo marco estratégico 2021-2024 de Visesa, se ha procedido a revisar y aprobar, por parte del Comité de Dirección, la actualización de la política de medioambiente, siendo referencia para establecer los objetivos de mejora en la gestión ambiental.

Esta política de medioambiente, al igual que el resto de políticas, se dan a conocer internamente a través de la intranet y externamente a través de la página web de Visesa.

 visesa	INGURUMEN POLITIKA POLÍTICA DE MEDIOAMBIENTE	PR01_POL05 Ber./Rev.: 02 2023ko mar/mar
--	---	--

Visesa lurzorua kudeatzen duen eta babes publikoko etxebizitzak alokairu babestuko araubidean sustatzen dituen sozietate publikoa gara. Birgaitze- eta berritze-ekintzak gauzatzen ditu, Etxebizitzaren Gida Planean deskribatutako beharrak asetzeko, modu koordinatuan Eusko Jaurilaritzako Etxebizitza Sailarekin eta beste eragile publiko eta pribatu batzuekin. Bizigarritasun- eta jasagarritasun-irizpideen arabera jarduten du, ingurumenaren ikuspuntutik.

Gure jarduerak zuzenean eragiten du natura- eta hiri-ingurunean, honako hauen bidez: gure esku-hartzeen inpaktu fisikoa, gure etxebizitzak erabiltzeak dituen ingurumen-ondorioak eta hori lortzeko beharrezkoak diren jardueren ingurumen-inpaktua. Zeregin horiek gure proiektuak gauzatzeko kontratatutako enpresek egiten dituzte nagusiki.

Horren jakitun, Visesak bere jarduerak eragiten dituen inpaktu negatibo horiek minimizatzeko konpromisoa hartu du, bai eta, gure aukeren arabera, hiri-eredu jasagarriak sortzen laguntzekoa ere.

Ildo horretan, estrategiaren bidez, bat egin dugu Euskadi Basque Country 2030 Agendarekin eta Nazio Batuen Garapen Jasagarriko Helburuekin (GJH), hau da, Visesak zer helbururen gainean duen eragina identifikatu dugu klima-aldaketaren aurkako borrokan eta eraikuntzaren sektorearen garapen jasagarrian laguntzeko.

Visesak, jarduera eta kokaleku guztietarako ezarri eta ziurtatu duen ingurumenaren kudeaketatik abiatuta, ingurumen-konpromisoak bere gain hartu eta sustatzen ditu, eta, horretarako, ingurumen-aldagaia ezartzen du bere eraginpeko hiru eremu handitan: proiektuen eta zerbitzuen kudeaketa, obren kudeaketa eta gure bulegoetan gauzatzen dugun jarduera.

Visesako Zuzendaritzak jendaurrean adierazi nahi du ingurumen-garapenarekin duen konpromisoa, zeina printzipio hauetan oinarritzen den:

JARDUTEKO PRINTZIOAK

- Ingurumenaren arloan gure jardueran aplikagarriak diren **lege-baldintza** guztiak betetzen ditugu, baita sinatutako beste akordio batzuetatik edo gure erakundeak parte hartzen duen beste erakunde batzuekiko lankidetzeta-proiektuetatik eratorritako beste baldintza batzuk ere.

Visesa somos la sociedad pública que gestiona suelo, promueve vivienda de protección pública protegida en régimen de alquiler y lleva a cabo acciones de rehabilitación y renovación para satisfacer las necesidades descritas en el Plan Director de Vivienda, de forma coordinada con el Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco y otros agentes públicos o privados, actuando con criterios de habitabilidad y sostenibilidad, desde la perspectiva medioambiental.

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 nuestras viviendas 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.

Conscientes de ello, en Visesa nos comprometemos a minimizar estos posibles impactos negativos asociados a nuestra actividad y a contribuir, desde nuestras posibilidades, a crear modelos urbanos sostenibles.

En este sentido, nos hemos alineado a través de la estrategia con la Agenda Euskadi Basque Country 2030 y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, identificando aquellos sobre los que Visesa tiene influencia para contribuir a la lucha contra el cambio climático y al desarrollo sostenible del sector de la construcción.

Visesa asume y promueve este compromiso ambiental desde la gestión medioambiental que ha implantado y certificado para todas las actividades y emplazamientos, implementando la variable ambiental en las actuaciones de los tres grandes ámbitos sobre los que tenemos influencia: gestión de proyectos y servicios, gestión de obras y el desempeño en nuestras propias oficinas.

Desde la Dirección de Visesa, deseamos expresar públicamente este compromiso con el desarrollo ambiental sostenible, fundamentado en los siguientes principios:

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 otras entidades en los que nuestra organización participa.

 visesa	INGURUMEN POLITIKA POLÍTICA DE MEDIOAMBIENTE	PR01_POL05 Ber./Rev.: 02 2023ko mar/mar
--	---	--

- Enpresa publiko gisa dugun egitekoa betetzeko, ingurumenaren, **sentsibilizazioaren** eta hobekuntzaren **sustatzaileak** izan nahi dugu, baita gure langileen eta interes-taldeen artean (bereziki enpresa hornitzaileak, bezeroak eta herritarrak) ingurumen-praktika jasangarriak sartzearen sustatzaile ere.
- Modu aktiboan laguntzen dugu **ingurumena babesten**, printzipio hauek aplikatuta: kutsaduraren prebentzioa, baliabideen kontsumo arduratsu eta jasangarria, klima-aldaketa arintzea eta hartara egokitzea, eta biodibertsitatea babestea gure jardueraren, produktuen eta zerbitzuen inpaktuen aurka. Horretarako, berrikuntzaren aldeko apustua egiten dugu energetikoki jasangarriagoak eta eraginkorragoak diren eraikinak eginez.
- Gure politika korporatiboaren eta bikaintasun-printzipioaren oinarri gisa, gure ingurumen-kudeaketan **etengabeko hobekuntza** bilatzen dugu, eta, horretarako, adierazleak ezarri eta gure ingurumen-helburuak berrikusi eta hobetzen ditugu, gure ingurumenaren kudeaketa-sistemaren bidez. Halaber, gure alderdi interesdunak erakartzen ditugu ingurumena babesteko konpromisoa har dezaten.
- Ingurumen-arloan hobekuntzarako eta jardunbide egokietarako iturri garrantzitsuenetako bat **ikaskuntza partekatua eta berrikuntza** da, tokiko eta nazioarteko proiektuetan parte hartuz gauzatzen duguna. Horri esker, gainera, alor horretako aurrerapenen zaintza proaktiboa egin dezakegu, hobetzeko aukeren iturri gisa.
- 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, clientela y ciudadanía.
- 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. Para ello apostamos por la innovación para la construcción de viviendas más sostenibles y eficientes energéticamente.
- 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 del sistema de gestión medioambiental e, incluso, traccionando a nuestras partes interesadas a asumir un compromiso de protección del medio ambiente.
- 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.

Gure ingurumen-lana xehatu eta jendaurrean jartzen dugu Jasangarritasunari buruzko Memoriaren eta EMAS Ingurumen Adierazpenaren bidez.

Nuestro desempeño medioambiental lo detallamos y hacemos público a través de la Memoria de Sostenibilidad y la Declaración Medioambiental EMAS.

09737292N
CARLOS
QUINDOS (R:
A20306775)

Firmado digitalmente
por 09737292N CARLOS
QUINDOS (R:
A20306775)
Fecha: 2023.03.16
13:42:07 +01'00'

Nork onetsia: zuzendari nagusia
Carlos Quindós Fernández

Aprobado por: Director General
Carlos Quindós Fernández

La variable ambiental está inmersa en todas las actuaciones sobre los ámbitos en los que Visesa tiene 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 las obras de Visesa.
- Se dispone de una sistemática de recogida y reutilización de **residuos** (tóner, papel...) y control de **vertidos, emisiones, consumos y ruido** generado en todas las oficinas de Visesa.
- Se utiliza la **herramienta 5S** (organización, orden y limpieza) en todas las oficinas y se llevan a cabo **acciones de sensibilización e información ambiental** internas.
- **Participación** en el grupo de compra y contratación verde de Euskadi 2030. Se han incluido criterios valorables ambientales en las licitaciones, contrataciones y compras de proveedores de edificación, y dirección de obra, proyectos arquitectónicos, publicaciones, material de oficina (papel), catering, vehículos, limpieza y mensajería (ambientalización).
- **Desarrollo de acciones para la aplicación de la Ley 4/2019**, de 21 de febrero, de Sostenibilidad Energética de la Comunidad Autónoma Vasca y el **Decreto 25/2019**, de 26 de febrero, de certificación de la eficiencia energética de los edificios en la Comunidad Autónoma Vasca, su procedimiento de control y registro; y **Decreto 254/2020** sobre la sostenibilidad energética del sector público de la CAPV.
- **Puesta en marcha** de la Comisión Ambiental de Visesa

4.6.1.2. La Innovación y Sostenibilidad que transforman

Visesa busca mejorar el proceso de edificación con el foco en la ciudadanía y en el medioambiente, y lo hacemos a través de la calidad, la sostenibilidad y la innovación en el sector.

En los últimos años los tres pilares fundamentales hacia los cuales se está enfocando la innovación en Visesa son la digitalización, la industrialización y la sostenibilidad. Estas tres temáticas están llamadas a ser palancas transformadoras de todos los procesos de Visesa en aras de lograr un parque de vivienda protegida en alquiler más sostenible y adaptado a las necesidades de la ciudadanía demandante de vivienda, al tiempo que mejora la eficiencia de Visesa en su desempeño como sociedad pública.

A continuación, mostramos los proyectos de innovación y sostenibilidad en los que estamos trabajando.

INDUSTRIALIZACIÓN

El Plan Director de Vivienda 2021-2023 tiene entre sus objetivos el fomento de la industrialización, concretamente, incorpora como Acción Estratégica el fomento de la industrialización de los procesos constructivos a través de iniciativas concretas de investigación, innovación, formación y aplicación operativa. En este marco, Visesa tiene como objetivo avanzar en la línea de la construcción industrializada de vivienda social en alquiler, siendo la meta disponer del Libro Blanco de la vivienda de protección pública en alquiler industrializada.

Para ello, se ha lanzado un procedimiento de Compra Pública de Innovación que permite, por una parte, desarrollar una fase de investigación para analizar los distintos sistemas industrializados que den respuesta a las necesidades de la promoción de la vivienda protegida en alquiler y, por otra parte, incorporar procedimientos colaborativos de participación de los distintos agentes que intervienen en el proceso completo de una promoción residencial.

Tras una primera fase en 2021 de estudio del estado del arte, en abril de 2022, Visesa ha publicado el diálogo competitivo para la redacción del proyecto básico y ejecutivo, dirección facultativa y ejecución de las obras de edificación de vivienda con procesos y sistemas industrializados de la promoción de 33 viviendas de protección oficial en alquiler, anejos y urbanización vinculada en la parcela G, del sector Asu de Sopela.

Las propuestas desarrolladas por los licitadores en la fase de dialogo competitivo servirán, a su vez, para la elaboración del “Libro Blanco de la Vivienda Social Industrializada”.

Se detallan a continuación las fases de trabajo previstas en este ámbito:

1. Análisis estratégico de la situación del mercado y evolución de los sistemas industrializados.
2. Análisis de su adecuación a la promoción de vivienda pública de alquiler:
 - Lanzamiento del diálogo competitivo para la promoción en Sopela de 33 viviendas protegidas en alquiler.
 - Elaboración del Libro Blanco de la Vivienda de alquiler impulsando el empleo de sistemas industrializados.
3. Revisión de los pliegos de licitación de promoción para incorporar criterios y sistemas industrializados.
4. Lanzamiento de otras promociones fomentando el empleo de sistemas industrializados. Planificación de promociones a industrializar.
5. Maduración y consolidación, evaluación y mejora continua.

EFICIENCIA ENERGETICA Y SOSTENIBILIDAD DE EDIFICIOS

Las medidas generales que aplicamos de forma continuada son:

- Uso de unos criterios de diseño y construcción propios de Visesa con foco en la reducción de los impactos ambientales a través de la edificación.
- Certificación energética de las promociones entregadas en 2021: 80% con calificación A y 20% con calificación B y de las promociones entregadas en 2022: 75% con calificación A y 25% con calificación B.
- Uso de la Guía de Edificación Sostenible para la Vivienda del Gobierno Vasco.
- Instalación de electrodomésticos calificación A (o superior) todas nuestras viviendas.
- Contratación pública verde. Buscamos la integración de los criterios de compra y contratación verde e innovadora para contribuir a la consolidación de una economía más competitiva y ambientalmente responsable.

- Solicitar a los servicios de ejecución de obra disponer de un sistema de gestión ambiental (tipo EMAS, ISO 14001 o similar) certificado.
- Colaboración con IHOBE, como representante de una empresa pública del sector de la construcción, en la definición de la Estrategia de Economía Circular 2030.

CERTIFICACIÓN ENERGÉTICA

Desde 1998, y 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 A o B. Las calificaciones energéticas obtenidas por todas las viviendas recibidas anualmente han sido:

Tabla 62. Porcentaje de viviendas por tipología de calificación energética.

Calificación energética de las viviendas	2020			2021			2022		
	A	B	C	A	B	C	A	B	C
Calificación energética - %	100%	0%	0%	80%	20%	0%	75%	25%	0%

Fuente: Visesa

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.

Consecuencia de estas calificaciones energéticas eficientes, Visesa ha disminuido las emisiones de CO₂ por m² de las viviendas emitidas a la atmósfera durante todo el periodo de vida útil de las mismas. Esta disminución de emisiones ha sido posible a la implantación de mejoras de eficiencia energética incluidas en las promociones de Visesa.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENERGÉTICOS

Visesa ha prestado servicios energéticos en comunidades de propietarios/as a modo de Empresa de Servicios Energéticos (ESE) para el suministro de agua caliente sanitaria (ACS) y calefacción, para el mantenimiento de la sala de calderas y para la venta de la energía generada en las instalaciones de cogeneración.

Este servicio comenzó a prestarse en las comunidades de propietarios/as de las promociones de 242 viviendas de protección pública en Salburua (Vitoria-Gasteiz) y 203 en Llodio (Álava).

Estas promociones albergan un sistema de micro – cogeneración de alta eficiencia (generación simultánea de calor y electricidad) que les permite:

- Alcanzar la calificación energética A (reducción emisiones CO₂ y de energía primaria) manteniendo el coste de la inversión inicial.
- Producción “in situ” de electricidad. Se evitan las pérdidas en el transporte y se aprovecha el calor residual, evitando consumo de gas en calderas.
- Aumentar la rentabilidad económica (la tasa de retorno de la sobreinversión pasa de 40 a 10 años) sin aumentar la sala de calderas y liberando las cubiertas al ahorrarse la instalación de sistemas de energía solar. El remanente generado en las instalaciones por la venta de energía permite que sean más sostenibles también a nivel económico.
- Sostenibilidad social: las Comunidades son informadas anualmente del funcionamiento y el rendimiento de las instalaciones, lo que contribuye a hacerles partícipes y generar hábitos de consumo de energía conscientes y sostenibles.

Las personas usuarias de vivienda protegida se convierten, con el acompañamiento de Visesa, en autogestores de sus sistemas energéticos, optimizando técnica y económicamente su funcionamiento. En consecuencia obtienen ahorro económico, un coste del servicio competitivo respecto al mercado, seguridad de suministro, externalización de la gestión y confiabilidad del suministro.

Este servicio se ha prestado durante los últimos 10 años en virtud al contrato suscrito con las comunidades de personas propietarias. En el año 2021 concluyó la relación contractual con las 2 promociones de Llodio, y en 2022 con la promoción de Salburua (Vitoria-Gasteiz), dando Visesa por finalizada la prestación de Servicios Energéticos tras una década de servicio a las personas usuarias y las comunidades.

El proceso de cierre de este servicio ha sido gradual, acompañando a las comunidades de vecinos/as en todas las gestiones. Con la finalización de Servicios Energéticos se ha producido la reversión de la titularidad de las instalaciones que vuelve a las propias comunidades. Gracias a la tutela de Visesa durante estos años y especialmente en este proceso de reversión de la titularidad, estas comunidades son ahora plenamente independientes en la gestión de su producción energética.

PROYECTOS DE INNOVACIÓN

SmartEnCity (2016-2022) (Programa Marco de I+D Horizon2020).

El proyecto de rehabilitación energética de 302 viviendas ubicadas en 26 comunidades en el barrio de Coronación ha sido uno de los principales proyectos de Visesa. Con esta actuación se ha mejorado el confort térmico de los edificios gracias a la rehabilitación de la envolvente y, por tanto, la calidad de vida de las personas usuarias.

Para ampliar información sobre este proyecto ver el punto 4.6.1.3. de la presente memoria.

BIM SPEED (2018-2022)

El objetivo de este proyecto ha sido la mejora de la eficiencia de la rehabilitación de edificios en Europa, proporcionando una base de datos con información integrada para todo el ciclo de vida: desde la recopilación inicial de información sobre el edificio existente hasta la medición del rendimiento final del edificio después de una rehabilitación.

Ha tenido una duración de 48 meses y han participado un consorcio de 22 socios, siendo la coordinadora la Technische Universitaet de Berlin (Alemania).

Visesa ha participado aportando dos casos sobre los que aplicar las herramientas desarrolladas: Aldabe 26 y Manual Díaz de Arcaya 5, ambos edificios rehabilitados en el marco del proyecto Europeo SmartEnCity.

BIM Speed ha aportado herramientas que permiten una rehabilitación más eficiente a través de la digitalización de sus fases mediante la metodología BIM (Building Information Modeling).

En octubre de 2022, tras la reunión final del proyecto en Berlín (Alemania), se dio por finalizado el proyecto BIM Speed.

5.6.1.3. Implicación en proyectos estratégicos de renovación y rehabilitación urbana

BOLUETA

Ubicado en el Área de reparto 421, Bolueta (Bilbao) es un importante proyecto de regeneración urbana y medioambiental de un ámbito industrial en desuso para beneficio de la ciudad. Es, además, un proyecto de regeneración social dado que 680 de las 1.100 viviendas a promover, serán desarrolladas por las Administraciones Públicas y sometidas a algún régimen de protección pública.

Desde el punto de vista edificatorio se hace hincapié en el ahorro energético y la construcción con materiales naturales y sostenibles.

El desarrollo propuesto en Bolueta conlleva importantes resultados económicos, sociales y medioambientales.

- **Medioambientales:** Recuperación de un suelo altamente alterado para nuevo uso residencial, creación de espacios de esparcimiento y de un paseo de ribera, medidas de eficiencia energética y prima del uso del transporte colectivo, peatonal y bicicleta. En los edificios de Visesa se contemplan instalaciones colectivas y un sistema de micro-cogeneración con una cobertura del 75% que redundará en una reducción significativa del consumo energético. En su diseño se han aplicado los 5 principios del Passivhaus: mejora de aislamientos, reducción de puentes térmicos, estanquidad al aire, carpinterías específicas, y ventilación con recuperación de calor.
- **Económicos:** Viviendas con gasto nulo o casi nulo de calefacción en todo el año con una reducción de consumos del 75% (Calificación A), y diseño compacto de los edificios que permite optimizar gastos de mantenimiento en elementos comunes.
- **Sociales:** Participación de casi 12.000 personas en la selección del diseño urbano, puesta a disposición de la ciudadanía de un programa de vivienda protegida que amplía al triple el porcentaje legalmente exigible, firma de 23 acuerdos con residentes realojables, 17 traslados de actividades económicas, y recuperación de elementos de arqueología industrial como la chimenea de Fundiciones Santa Ana.

En 2020 se han entregado a sus propietarios/as las 190 viviendas de protección pública oficial en venta en el segundo Edificio de Consumo Casi Nulo y que se suman a las 108 viviendas de protección pública oficial en venta y 63 sociales en alquiler de la primera torre de las mismas características entregadas en 2018.

En el año 2021 se anula la licitación de las 54 VPO y 90 VPO para cambiar su calificación en venta a viviendas en alquiler. Además, se decide adaptar el diseño de las viviendas al nuevo Decreto de Habitabilidad.

En 2022 se obtiene nueva calificación del expediente 144 VPOa perteneciente a la fase 2.

En este ámbito participan el Ayuntamiento de Bilbao, Neinor y Visesa, siendo Visesa como sociedad pública, un agente fundamental al promover un total de 680 de las 1.100 viviendas totales. A continuación, se detallan las tipologías de viviendas (correspondientes a Visesa), así como las fases de los desarrollos:

Total de Viviendas	FASE 1		FASE 3	FASE 4
	RE-1A1	RE-1A2	RE-3	RE-4
680	63 VS 108 VPO	190 VPO	144 VPOa	175 VPOa

VPO: Vivienda de Protección Oficial – **VS:** Vivienda Social – **VPOa:** Vivienda de Protección Oficial en alquiler

ZORROTZAURRE

Situada frente a San Ignacio y Deusto y limitado por el río Nervión y por el Canal de Deusto, Zorrotzaurre fue concebida bajo el doble objetivo de la sostenibilidad, y de la reutilización de la ciudad existente con la rehabilitación de una zona degradada de Bilbao.

Con una extensión de 822.551,63 m², Zorrotzaurre se ha diseñado con la mezcla de usos y la densidad necesarias para lograr un desarrollo urbano compacto y posibilitar una movilidad sostenible. Dos tercios del nuevo Zorrotzaurre (zona mixta) tendrán un uso público, incluyendo 155.893 m² de espacios libres y 84.936 m² en parcelas para dotaciones públicas, en las que se ubicarán los distintos equipamientos (educativos, sanitarios, deportivos y culturales). 201.360 m² serán destinados a actividad económica.

Zorrotzaurre se ha proyectado como un lugar para vivir, trabajar y disfrutar, con un tratamiento prioritario de la movilidad de peatones, ciclistas y transporte público, y con la preservación de la memoria residencial, industrial y portuaria de la zona. Albergará 5.474 viviendas, de las cuales la mitad estarán sometidas a protección pública y de las que 1.101 serán promovidas por Visesa y 376 por el Gobierno Vasco.

Con la aprobación definitiva del PEOU de Zorrotzaurre en noviembre de 2012, se delimitan dos Actuaciones Integradas (AI1 y AI2) con el siguiente esquema de edificación.

Tipología	AI1	AI2	Total
VPO	1.262	110	1.372
VPT	1.061	315	1.376
VL	2.390	336	2.726
Totales	4.713	761	5.474

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

Durante 2021 se continuó con la comercialización de la promoción de 104 viviendas tasadas de protección pública en venta en la UE1 SI2 de San Ignacio y se obtuvo el acta de recepción municipal del Puente de San Ignacio. Asimismo, se publicó la licitación para contratar el equipo facultativo que redacte el proyecto y dirija las obras de la promoción de 58 viviendas en la UE1 RD-6, que sería finalmente adjudicada a JAMM sociedad de arquitectura S.L.

En el año 2022 se han dado hitos importantes en las promociones que estamos construyendo en Zorrotzaurre: hemos iniciado la obra de la promoción 120 viviendas de protección oficial en venta, y hemos entregado las 104 viviendas de precio tasado a sus propietarios/as.

VEGA GALINDO

El Área de Suelo Urbano residencial “Vega Galindo”, colindante al casco urbano de Sestao, se idea para reestructurar y favorecer la reconversión y rehabilitación de las áreas residenciales más degradadas de Sestao, así como, para propiciar suelo destinado a vivienda de protección pública con la doble finalidad de fomentar la creación de viviendas de precio asequible y de posibilitar la construcción de viviendas donde puedan trasladarse los residentes de las áreas de rehabilitación.

En “La Punta”, como también se conoce a esta zona, se plantea construir un total de 1.351 viviendas divididas en dos Unidades de Ejecución: UE1 y UE2. En la UE1, desarrollada ya casi en su integridad, se han promovido 58 viviendas de protección pública social en alquiler (VS), 52 viviendas de protección pública oficial en alquiler (VPOa), 53 viviendas de protección pública oficial en venta (VPO) y 180 viviendas de protección pública oficial en alquiler (VPOa) correspondientes a la fase 2 que están en fase de redacción de proyecto. La UE2 está actualmente en proceso de redefinición.

La distribución de las 1.351 viviendas por tipologías (UE1 + UE2) es:

Tipología	Nº viviendas
VPO	248
VPOa	157
VS	136
VPT	345
VPTa	60
VL	405
Total	1.351

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

La actuación desarrollada en Sestao Vega Galindo supone importantes beneficios:

- **Sociales:** Mejora de la imagen del barrio, sustitución de la infravivienda por viviendas dignas, recuperación de una zona de esparcimiento junto a la Ría de Bilbao (Campa de San Francisco), y reorganización de las infraestructuras de transporte resolviendo los accesos y la conexión con Sestao y los municipios colindantes.
- **Medioambientales:** Descontaminación de los suelos industriales existentes, urbanización de la UE1 (5.700 m²) y mejora del entorno de la ría del Galindo al recuperar su ribera para disfrute de la ciudadanía.
- **Culturales:** La excavación arqueológica realizada, ha supuesto la mayor intervención de estas características (en cuanto a superficie analizada) hasta el momento en Bizkaia.

SMARTENCITY CORONACIÓN

SmartEnCity (2016-2021) es un proyecto financiado por el programa europeo de I+D+i H2020 “Ciudades y Comunidades Inteligentes” cuyo objetivo es diseñar una estrategia común de creación de ciudades libres de CO₂, y en el que Vitoria-Gasteiz es una “ciudad faro” donde se aplican un rango de soluciones en torno a la eficiencia energética, transporte y TICs de una manera integrada, siempre con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas.

Liderados por Visesa como coordinadora del proyecto en Vitoria-Gasteiz, sus socios principales son el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y CEA (Centro de Estudios Ambientales), Giroa – Veolia, el Ente Vasco de Energía (EVE) y la Corporación Mondragón. Asimismo, Visesa es responsable de la actuación de rehabilitación energética integral de 26 comunidades de propietarios/as, con un total de 302 viviendas.

El proyecto europeo SmartEnCity cuenta con un presupuesto asignado para la ciudad de Vitoria-Gasteiz de 12.790.000 €, de ellos, 6.889.726 € son para la rehabilitación de las 302 viviendas que se está llevando a cabo desde Visesa. Las personas propietarias de estas viviendas abonan el 46% del coste total de dicha rehabilitación.

El trabajo en el proyecto de Coronación ha sido objeto de reconocimiento en 2020. La Comisión Europea ha seleccionado como “innovaciones excelentes” dos de las acciones lideradas por Visesa. La primera de ellas se refiere al servicio innovador que Visesa presta como promotora delegada en favor de las comunidades de propietarios/as para las actuaciones de rehabilitación de sus edificios. La estrategia de involucración ciudadana, diseñada por Visesa y basada en un acercamiento y difusión del proyecto desde una escala más global de ciudad, a un enfoque de barrio/edificio, y finalmente de personas, es la segunda “innovación excelente” reconocida.

Los/as vecinos/as han podido contrastar ya los importantes beneficios que este proyecto les ha supuesto:

- **Sociales:** Mejora del confort de las viviendas, ahorro de hasta el 50% en consumo de calefacción (ahorro económico en la factura de un 15-20%), efecto tractor para nuevas actuaciones en otros edificios, uso eficiente de las viviendas rehabilitadas por parte de una ciudadanía con más información y mejor capacidad de autogestión, mejora de la imagen del barrio y revalorización de las viviendas reformadas.
- **Medioambientales:** Certificaciones energéticas A en todas las viviendas rehabilitadas, reducción del 50% en la demanda energética de calefacción y reducción del 90% en emisiones de CO₂. Asimismo, tras la puesta en marcha de la Red de Calor prevista para el año 2021 el suministro de gas se sustituirá por fuentes renovables de biomasa de origen local, para alimentación del sistema de agua caliente y calefacción.
- **Económicos** para las viviendas rehabilitadas adheridas gracias a las subvenciones recibidas por la Comisión Europea, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y el Gobierno Vasco en función de las rentas. También supone un beneficio para la comunidad local a través de la generación de empleo (acuerdo con 55 estudios de arquitectura, 14 estudios y/o UTEs contratadas para la elaboración de 28 proyectos, 5 UTEs contratadas para la ejecución de las rehabilitaciones, decenas de pymes y micropymes del tejido empresarial regional y limítrofe beneficiadas), y la reversión fiscal.

El año 2021 fue un año importante para el proyecto de rehabilitación energética SmartEncity al concluir las obras de las 26 comunidades adheridas, dando paso a la fase final de monitorización de las viviendas. Los días 14 y 15 de junio de 2022 se celebra en Vitoria-Gasteiz la Conferencia final del proyecto, para dar el cierre oficial al proyecto en julio.

FONDOS NEXT – AYUDAS A LA REHABILITACIÓN ENERGÉTICA

Durante el año 2022, Visesa ha diseñado, implementado y comenzado a desarrollar la nueva actividad de gestión de ayudas a la rehabilitación de edificios de viviendas privadas, financiadas por la Unión Europea a través de los fondos Next Generation y canalizados a través del Gobierno de España (Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana - MITMA) y del Gobierno Vasco.

Este programa de ayudas del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia viene regulado a nivel estatal por el Real Decreto 853/2021, de 5 de octubre.

Para su aplicación en la Euskadi, el Gobierno Vasco publicó la Orden de 21 de junio de 2022, del Consejero de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes, por la que se establecen las bases y se regula la convocatoria pública de ayudas con relación a los programas de ayudas de rehabilitación de los edificios residenciales y viviendas para el fomento de su eficiencia energética.

A partir del 1 de junio de 2022, y por encargo de Gobierno Vasco, Visesa comenzó a desarrollar las funciones de oficina de rehabilitación y de entidad colaboradora de dichos programas de ayuda, tal y como recoge el convenio firmado entre ambos el 23 de noviembre de 2022.

Para el desarrollo de estas funciones se ha reforzado la plantilla con la contratación temporal de cinco personas, principalmente para la atención presencial a la ciudadanía, así como con servicios externos de apoyo a la gestión, tramitación y revisión de expedientes.

Las líneas y programas que atiende Visesa son:

- **Línea 1 de Gobierno Vasco** → Medidas financieras para obras particulares (viviendas unifamiliares o elementos privativos de edificios: conservación, habitabilidad, mejoras de eficiencia energética, accesibilidad y adecuación del acabado general para adaptación a buena construcción).
- **Línea 2 de Gobierno Vasco** → Medidas financieras para obras comunitarias en elementos comunes de la construcción, instalaciones o servicios comunes en bifamiliares/adosados y edificios residenciales colectivos: conservación, seguridad, habitabilidad, mejoras de eficiencia energética y accesibilidad.
- **Programa 3 Next** → Actuaciones de mejora energética a nivel edificio (con especial atención a la envolvente edificatoria) en edificios plurifamiliares y viviendas unifamiliares/bifamiliares.
- **Programa 4 Next** → Actuaciones de mejora en eficiencia energética de viviendas particulares ubicadas en edificios plurifamiliares y viviendas unifamiliares/bifamiliares.
- **Programa 5 Next** → Programa de ayuda a la elaboración del libro del edificio existente para la rehabilitación y la redacción de proyectos de rehabilitación.
- **Programa 6 Next** → Programa de ayuda a la construcción de viviendas en alquiler social en edificios energéticamente eficientes.

Este año 2022 se han atendido 377 citas presenciales y 2.993 llamadas telefónicas, y se han recibido 343 solicitudes de ayudas, correspondientes a 1.912 viviendas.

Por otro lado, se detallan a continuación las actuaciones de Visesa financiadas el Programa 6 de los Fondos Next y las actuaciones en reserva:

Actuaciones de Visesa financiadas por los Fondos Next	Actuaciones en reserva
<ul style="list-style-type: none"> • Salburua 152 VPOa- Vitoria-Gasteiz (Álava) • Salburua 166 VPOa - Vitoria-Gasteiz (Álava) • Amurrio 60 VS - Amurrio (Álava) • Amurrio 42 VS - Amurrio (Álava) • Sestao 180 VPOa - Sestao (Bizkaia) • Sarrikobaso 68 VPOa - Getxo (Bizkaia) • Venancios 54 VPOa - Getxo (Bizkaia) • Barakaldo 108 VPOa - Barakaldo (Bizkaia) • Santurtzi 42 VS - Santurtzi (Bizkaia) • Sopela 24 VPOa - Sopela (Bizkaia) • Hondarribia 66 VPOa - Hondarribia (Gipuzkoa) • Zumarraga 36 VS+72 VPOa) - Zumarraga (Gipuzkoa) • Orío 46 VPOa - Orío (Gipuzkoa) • Urretxu 24 VPOa - Urretxu (Gipuzkoa) 	<ul style="list-style-type: none"> • Iturribarri 58 VPOa – Getxo (Bizkaia) • Bolueta RE-3 144 VPOa – Bilbao (Bizkaia) • Cortes 23 VS – Bilbao (Bizkaia) • Asu 33 VPOa – Sopela (Bizkaia) • Egazelai 36 VPOa – Eibar (Gipuzkoa) • Salberdin R-9 91 VPOa – Zarautz (Gipuzkoa)
<p align="center">14 promociones -1.140 viviendas Subvención estimada: 48.580.000 €</p>	<p align="center">6 promociones – 385 viviendas Subvención estimada: 58.305.557 €</p>

4.6.2. Inversiones/gastos ambientales

Visesa presenta inversiones o gastos ambientales derivados de las sobreprestaciones incluidas en sus proyectos (criterios de diseño) más allá de lo requerido por la normativa aplicable, y cuyo objeto es en la mayoría de los casos, mejorar la eficiencia energética de las viviendas construidas. Otras inversiones/gastos relacionadas con medioambiente que realiza Visesa y que están categorizados son:

Tabla 63. Inversiones/gastos ambientales.

Inversiones y gastos medioambientales - €	2020	2021	2022	% Var.
Certificados EMAS e ISO 14001	4.500,0	5.898,75	3.630,00	-38,5
Inversiones cocinas	275.701	943.213 €	330.254 €	-65,0

Fuente: Visesa

Visesa se involucra en actividades con la finalidad de obtener innovaciones tecnológicas, unas están finalizadas y otras son innovaciones en curso. En las siguientes tablas se presentan las inversiones/gastos implicados en dicha actividad (incluidas las personas de Visesa implicadas). La finalización del proyecto europeo SmartEnCity refleja el decremento en las inversiones y gastos implicados en esta actividad en 2022.

Tabla 64. Inversiones/gastos en innovación.

Actividades en innovación - €	2020	2021	2022	% Var.
I+D Interna (trabajos creativos internos)	416.992	360.817	31.718	-91,2
Adquisición de I+D (trabajos creados externamente)	0	0	0	0,0
Otros gastos de innovación (excluyendo anteriores)	23.733	10.200	9.298	-8,8
Total Gastos en Actividades Innovadoras	440.725	371.017	41.016	-88,9

Fuente: Visesa (Encuestas de Innovación. Eustat)

Tabla 65. Personas empleadas en I+D.

Personas empleadas	2020		2021		2022		% Var.
Personas empleadas en I+D - nº	5		9		6		-33,3
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	
	2	3	4	5	3	3	
% de Plantilla empleada en I+D	5,9%		10,5%		6,7%		-33,3

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

Tabla 66. Total de gastos internos por tipo de investigación.

Tipo de investigación - €	2020	2021	2022	% Var.
Investigación aplicada	62.777	50.255	2.628	-94,8
Desarrollo tecnológico	354.215	320.763	29.090	-90,9
Total I+D Interna	416.992	371.018	31.718	-91,5

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

Tabla 67. Financiación de los gastos de I+D Interna.

Financiación de los gastos de I+D Interna - €	2020	2021	2022	% Var.
Fondos propios/internos	123.705	113.670	31.718	-72,1
Fondos ajenos/externos (U.E. programas comunitarios)	293.287	257.348	22.991	-91,1
Total I+D Interna	416.992	371.018	31.718	-85,3

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

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 68. Formación ambiental.

Formación ambiental	2020		2021		2022		% Var.
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	
Cursos realizados (nº)	6		6		5		-16,7
Horas totales (h)	220,5		159,8		64,0		-59,9
Asistentes totales (nº)	14		18		13		-27,8
	7	7	6	12	7	6	
Nº medio de horas de formación por asistente (nº)	15,8		8,9		4,9		-44,5

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.

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 a la ciudadanía en Bilbao, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz.

Esta última está ubicada en los bajos de la misma oficina central por lo que a la hora de dar la cuantificación y cálculo de los indicadores de comportamiento ambiental se contemplan como un mismo centro.

Así los distintos indicadores ambientales de la organización se van a mostrar asociados a tres distintas sedes:

- Central ÁLAVA (Oficina Central + Oficina de Atención a la Ciudadanía en Vitoria-Gasteiz)
- OAC BIZKAIA (Oficina de Atención a la Ciudadanía en Bilbao)
- OAC GIPUZKOA (Oficina de Atención a la Ciudadanía en Donostia-San Sebastián)

Indicar que es en 2016 cuando Visesa da el paso hacia la adecuación de su Sistema de Gestión Ambiental al Reglamento EMAS, consiguiendo dicha certificación en el Registro EMAS en diciembre de 2017.

Los indicadores ambientales que se muestran a continuación 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 m² de oficinas para aquellos datos referidos al impacto ambiental de las oficinas).

4.6.4.1. Consumo energético

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 combustible a kWh se ha utilizado la “Guía para la cumplimentación de líneas de actuación en la plataforma MENAE. IDAE. Madrid, marzo de 2019”.

Consumo de energía eléctrica

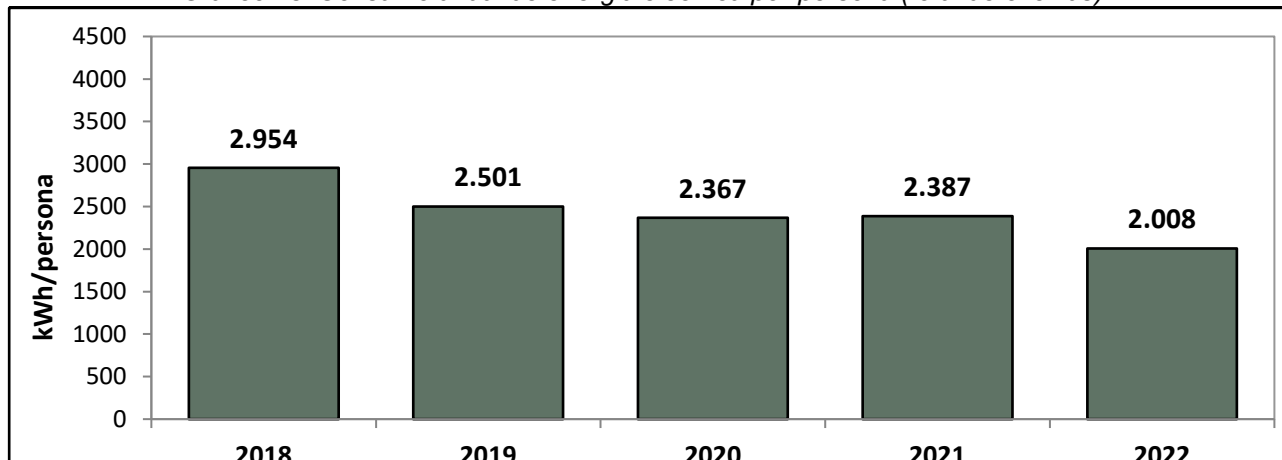
El consumo de electricidad en las oficinas de Visesa es el siguiente:

Tabla 69. Consumo de energía eléctrica por persona (por oficinas y total).

Consumo eléctrico - kWh/persona	2020	2021	2022	% Var.
kWh/persona (central + oac gasteiz)	2.478	2.531	2.146	-15,2
kWh/persona (oac bizkaia)	1.805	1.575	1.396	-11,4
kWh/persona (oac gipuzkoa)	948	1.115	1.032	-7,4
kWh/persona total oficinas	2.367	2.387	2.008	-15,9

Fuente: Visesa

Gráfico 18. Consumo anual de energía eléctrica por persona (total de oficinas).



En la gráfica anterior se observa una constante reducción del consumo eléctrico anual desde 2018 (kWh/persona). Esta tendencia a la reducción que venimos registrando está sustentada en varios factores como: la sustitución de luminarias por otras de bajo consumo (tipología LED), la sensibilidad de las personas hacia la racionalización del consumo energético, la apertura de la nueva sede de Bizkaia con un diseño sostenible y un consumo más eficiente, y también en alguna medida, al ligero aumento de plantilla en 2022 respecto a años anteriores.

Destacar que desde 2019, todo el consumo eléctrico de las 3 sedes de Visesa procede 100% de fuentes renovables, ya que en este año Visesa pasó a formar parte de la contratación de energía limpia promovida por Gobierno Vasco.

Consumo de combustible

El consumo de combustible en las oficinas de Visesa es el siguiente:

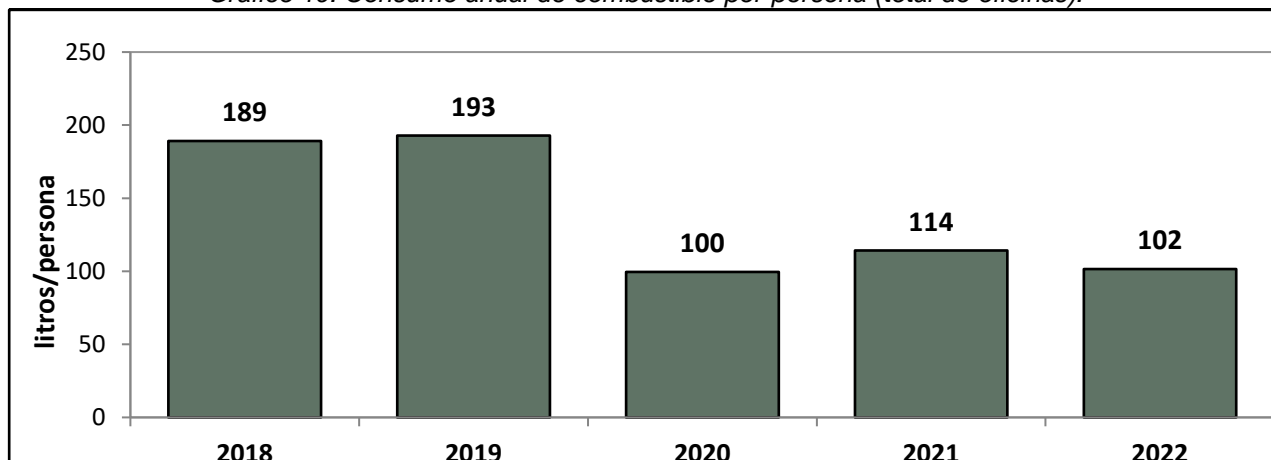
Tabla 70. Consumo de combustible por persona (por oficinas y total).

Consumo de combustible - Litros/persona	2020	2021	2022	% Var.
Litros/persona (central + oac gasteiz)	103	126	116	-8,4
Litros/persona (oac bizkaia)	55	0	0	0,0
Litros/persona (oac gipuzkoa)	85	89	73	-17,5
Litros/persona total oficinas	100	114	102	-11,0

Fuente: Visesa

Los dos factores principales que han influido en la reducción de combustible respecto a los años anteriores son: la política de incorporación de nuevos vehículos híbridos y eléctricos, cuyos combustibles poseen un poder calorífico inferior y que se traduce en un consumo de kWh menor al de los vehículos de gasoil que anteriormente se utilizaban; y la situación de pandemia que ha tenido como resultado un descenso generalizado en el número de desplazamientos realizados por las personas de Visesa, principalmente en el año 2020.

Gráfico 19. Consumo anual de combustible por persona (total de oficinas).



Además de la utilización de combustibles alternativos al diésel, la disminución del consumo de combustible en Visesa proviene de la propia sensibilidad de las personas de la organización hacia la racionalización del consumo energético mediante el uso de sistemas de transporte alternativos dentro de la propia ciudad (bicicletas eléctricas).

Tal y como se ha señalado en el apartado anterior, desde 2019 Visesa pasó a formar parte de la contratación de energía limpia promovida por Gobierno Vasco, con lo que el total de su electricidad consumida proviene actualmente de fuentes renovables, lo cual ha sido comprobado a través de los datos de redención de CUPS correspondientes a cada sede. En 2021 se incorporó el dato proveniente del consumo eléctrico de vehículos en las sedes Central Álava y OAC Bizkaia, consumo que también procede 100% de fuentes renovables.

4.6.4.2. Consumo de Materiales

A continuación se detalla la eficiencia del consumo de materiales de Visesa (datos obtenidos a partir de facturas de empresas proveedoras e inventario interno):

Tabla 71. Consumo de materiales total y por persona (total oficinas)

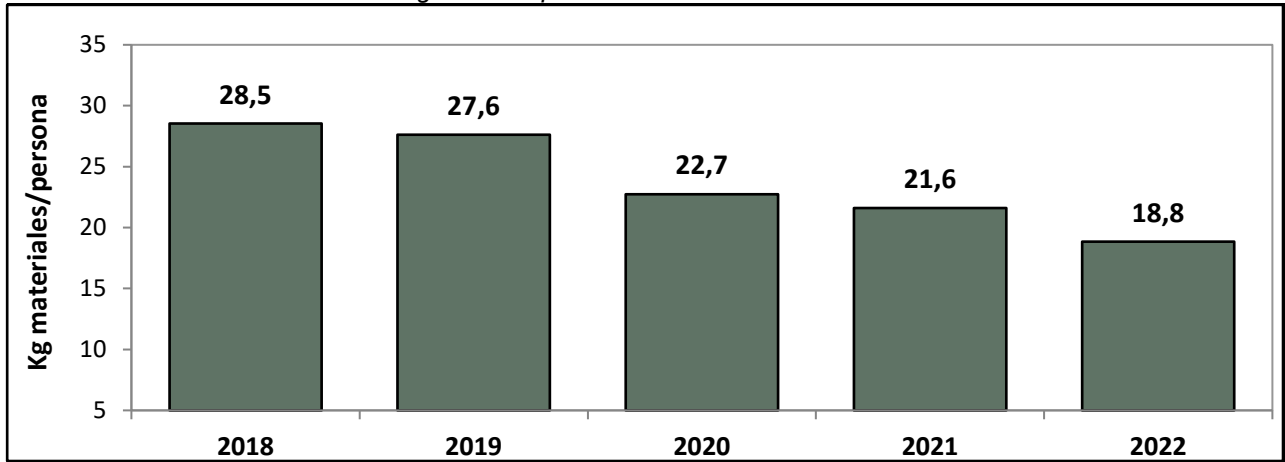
Consumo de materiales (90%-95% del consumo correspondiente a papel)	2020	2021	2022	% Var.
kg material consumido en todas las oficinas	1.933	1.858	1.677	-9,7
kg material/persona consumido en todas las oficinas	22,7	21,6	18,8	-12,8

Fuente: Visesa

Se calcula que aproximadamente entre el 90%-95% del consumo de materiales que se realiza en Visesa corresponde a papel DIN A4 y DIN A3 principalmente. Sin embargo, para calcular el indicador de consumo de materiales se incluyen los datos de papel, de tóner, sobres, carpetas, grafos y post-it consumidos por los distintos centros para llevar a cabo su actividad.

Se dispone de datos diferenciados asociados al consumo de materiales de cada emplazamiento, ya que estos consumos son controlados y contabilizados.

Gráfico 20. kg material/persona consumido en todas las oficinas



Como se evidencia en los otros aspectos ambientales, el cómputo total de la organización marca una tendencia a la reducción desde 2018. Concretamente, el indicador de eficiencia de 2022 muestra una reducción del consumo de materiales de un 12,9% respecto al dato de 2021 y un 17,2% respecto a 2020.

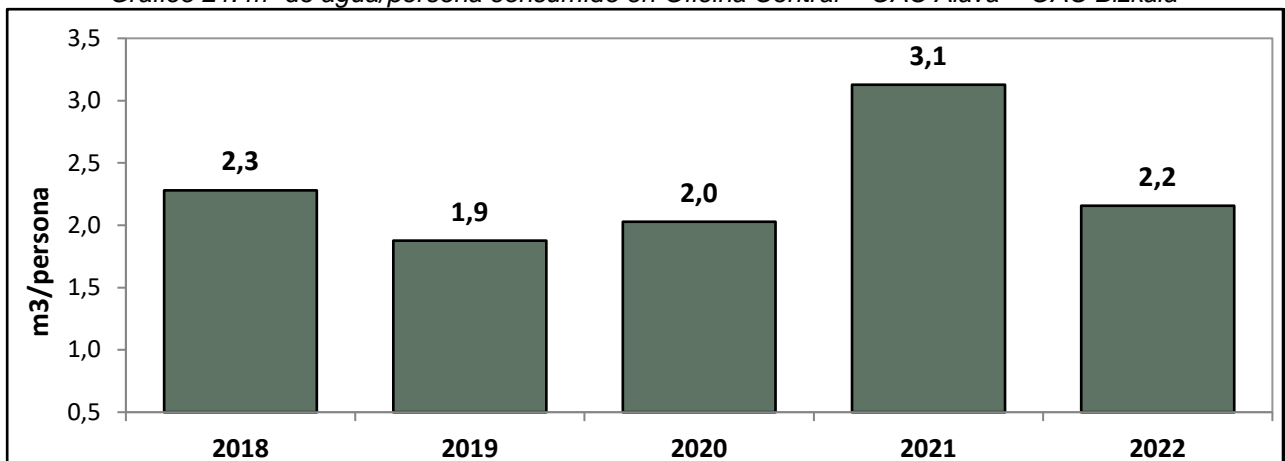
Se entiende que en esta evolución hacia la reducción ha incidido la menor presencia en oficinas por la situación de COVID y teletrabajo, pero, también cada vez de forma más sólida, ha sido determinante la mejora en la gestión de materiales realizada desde Visesa (criterios de compra, distribución y recogida). Actualmente, se está haciendo seguimiento del balance ambiental anual de Visesa a través del cálculo de la huella de carbono derivado de los hábitos en los pedidos realizados para el material de oficina.

4.6.4.3. Consumo de Agua

Tabla 72. Consumo de agua sanitaria.

Consumo de agua sanitaria - m ³	2020	2021	2022	% Var.
m ³ totales (central + oac gasteiz)	139	217	129	-40,6
m ³ totales (oac bizkaia)	25	40	52	32,1
m ³ totales/persona (central + oac gasteiz+ oac bizkaia)	2,0	3,1	2,2	-31,0

Fuente: Visesa

 Gráfico 21. m³ de agua/persona consumido en Oficina Central + OAC Álava + OAC Bizkaia


En 2022 se produce un descenso de un 31,0% en el indicador de eficiencia (m³/persona) respecto a 2021 y un ligero aumento del 6,4% respecto a 2020.

En 2021 se produjo una situación anómala en la cantidad de agua consumida debido a la avería en una instalación general y que fue debidamente registrada y tratada en ese año como incidencia en nuestro sistema de gestión ambiental.

Aunque el consumo global es superior sólo al del año 2020, aún faltan datos de años venideros para observar la situación normal del consumo de agua en la OAC Bizkaia, así como para saber la influencia real de la avería de la instalación en 2021 y la situación de pandemia del año 2020, debido a la menor utilización de ciertas instalaciones por parte de la plantilla de Visesa.

4.6.4.4. Residuos

Tabla 73. Tipología de Residuos generados (por oficinas y total).

Tipología de Residuos generados - kg	2020	2021	2022	% Var.
RESIDUOS URBANOS - RU				
kg RU/persona (central + oac gasteiz)	65	53	68	28,0
kg RU/persona (oac bizkaia)	13	26	29	11,6
kg RU/persona (oac gipuzkoa)	21	22	21	-0,8
kg RU/persona total oficinas	60	49	61	24,2
RESIDUOS NO PELIGROSOS - RNP				
kg RNP/persona (central + oac gasteiz)	56	62	50	-19,1
kg RNP/persona (oac bizkaia)	113	151	99	-34,5
kg RNP/persona (oac gipuzkoa)	32	28	36	27,5
kg RNP/persona total oficinas	58	67	54	-19,8
RESIDUOS PELIGROSOS - RP				
kg RP/persona (central + oac gasteiz)	5,2	4,2	2,7	-35,0
kg RP/persona (oac bizkaia)	0,0	0,1	0,1	37,2
kg RP/persona (oac gipuzkoa)	0,1	0,8	2,4	194,7
kg RP/persona total oficinas	4,6	3,7	2,4	-33,9

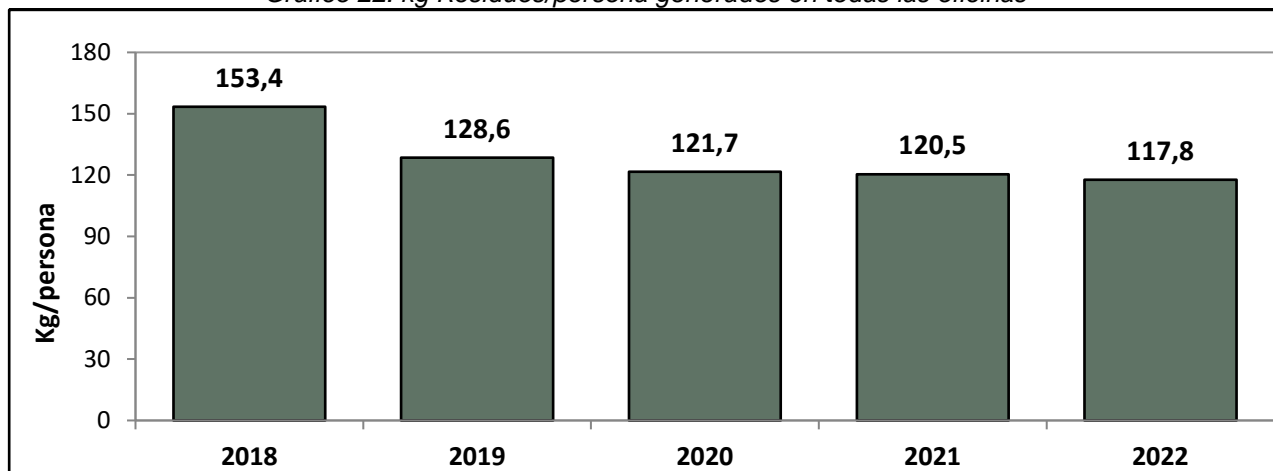
Fuente: Visesa

Tabla 74. Residuos generados (por oficinas y total).

Residuos generados - kg	2020	2021	2022	% Var.
kg Residuos/persona (central + oac gasteiz)	125,5	119,2	120,7	1,2
kg Residuos/persona (oac bizkaia)	126,7	177,6	128,5	-27,7
kg Residuos/persona (oac gipuzkoa)	53,0	50,7	59,9	18,1
kg Residuos/persona total oficinas	121,7	120,5	117,8	-2,2

Fuente: Visesa

Gráfico 22. kg Residuos/persona generados en todas las oficinas



Tal y como muestran los datos obtenidos, la cantidad generada (kg) se ha mantenido similar en los cuatro últimos años, siendo el indicador de eficiencia (kg/persona), algo menor en 2022 por la influencia del número de personas en plantilla en 2022 respecto a 2021 y 2020. Concretamente el indicador de eficiencia ha disminuido un 2,2% respecto a 2021 y un 3,2% respecto a 2020.

En relación con la gestión de los residuos en Visesa, indicar que se continúa con políticas como:

- En la remodelación de estancias o en cualquier cambio de luminarias, renovación de la iluminación mediante el cambio de luminarias por otras de consumo más eficiente (LED). En 2022 ya se ha llegado a renovación del 60% del total de las luminarias.
- Cambios de equipos unipersonales de impresión por equipos e impresoras multifunción grupales con requisitos mínimos ambientales. En el año 2022 se han configurado las impresoras para poder obtener datos de consumos y tomar decisiones respecto al consumo de papel.
- Búsqueda continua de alternativas a materiales de plástico (vasos, bidones agua, carpetas y similares).
- Inclusión en los contratos de suministro a las oficinas de criterios ambientales en los que se especifica una cláusula puntuable que especifica sobre el embalaje lo siguiente: “La empresa se compromete a realizar las entregas de productos en embalaje de cartón reciclado y optimizando el embalaje de los materiales de tal manera que se utilice la menor cantidad posible en los envíos”.

4.6.4.5. Biodiversidad

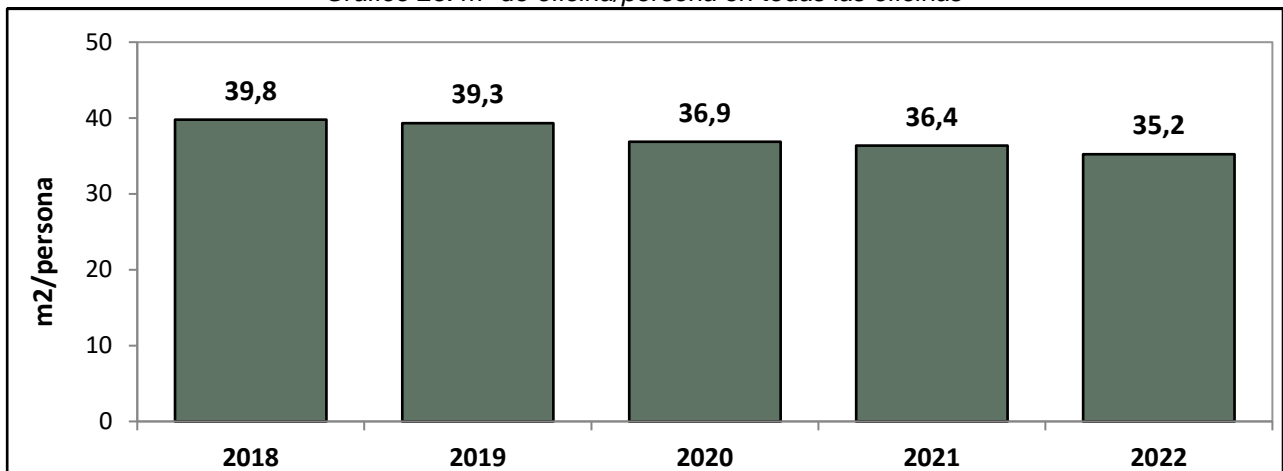
La biodiversidad se expresa como uso total del suelo de los centros. Todas las sedes de Visesa son oficinas ubicadas dentro de edificios que no disponen ni de superficie sellada total, ni de superficies ni fuera ni dentro de los centros.

En las tres sedes se comparte el espacio de las oficinas con el personal de otra entidad (ajeno a Visesa), por lo que se decidió establecer el % de m² de superficie que correspondería a cada organización en función del dato de número de personas empleadas entre el espacio total ocupado, definiéndose así la cantidad para cada organización y que varía de un año a otro, en función de las variaciones en el personal de ambas organizaciones.

Tabla 75. Biodiversidad (por oficinas y total).

Biodiversidad - m ² /persona	2020	2021	2022	% Var.
m ² /persona (central + oac gasteiz)	37,4	38,1	37,4	-1,9
m ² /persona (oac bizkaia)	46,3	40,0	36,1	-9,8
m ² /persona (oac gipuzkoa)	19,7	18,9	18,9	0,0
m²/persona total oficinas	36,9	36,4	35,2	-3,1

Fuente: Visesa

 Gráfico 23. m² de oficina/persona en todas las oficinas


4.6.4.6. Emisiones

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (CO₂)

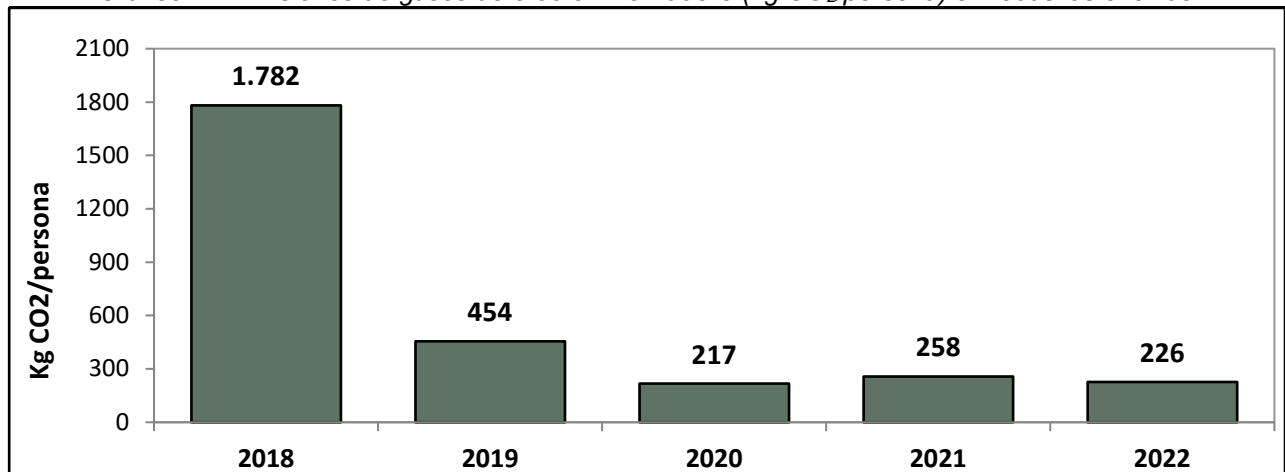
Las emisiones anuales de gases efecto invernadero generadas por Visesa están asociadas al consumo energético, que contempla el consumo de electricidad en las oficinas, el consumo de gasoil registrado por los vehículos de las 3 sedes, más el del gas refrigerante en el caso de la Central Álava.

Para el cálculo de las emisiones CO₂ asociadas a estos consumos energéticos en cada centro se han utilizado los datos de los consumos que han sido recogidos en el apartado de consumos energéticos (4.6.4.1.) de esta Memoria de Sostenibilidad.

Tabla 76. Emisiones anuales totales de gases de efecto invernadero generadas (por oficinas y total)

Emisiones anuales totales generadas – kg CO ₂ /persona	2020	2021	2022	% Var.
kg CO ₂ /persona (central + oac gasteiz)	226	286	258	-9,8
kg CO ₂ /persona (oac bizkaia)	136	0	0	0,0
kg CO ₂ /persona (oac gipuzkoa)	148	171	161	-5,8
kg CO₂/persona total oficinas	217	258	226	-12,4

Fuente: Visesa

Gráfico 24. Emisiones de gases de efecto invernadero (kg CO₂/persona) en todas las oficinas


En 2022 ha disminuido el indicador de eficiencia (kg CO₂/persona) en un 12,4% respecto a 2021, en un 50,2% respecto a 2019 y en un 87,3% respecto a 2018. Este efecto general de la importante disminución en las emisiones anuales totales de gases de efecto invernadero ha sido consecuencia de la aplicación de políticas y sistemáticas como:

- Promover el consumo de electricidad 100% renovable.
- La sustitución paulatina de los vehículos de gasoil de la flota de Visesa por vehículos de mejor comportamiento ambiental (híbridos y/o eléctricos). Además se ha terminado de implantar la instalación de puntos de recarga eléctrica de vehículos (con una capacidad de recarga de hasta 12 vehículos eléctricos entre Central Álava y OAC Bizkaia)

Emisiones de Gases de SO_x, NO_x y PM al aire

Visesa 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 Visesa, 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 EPRTR* para el cálculo de dichas emisiones:

 Tabla 77. Emisiones anuales totales de SO_x, NO_x y PM al aire (por oficinas y total)

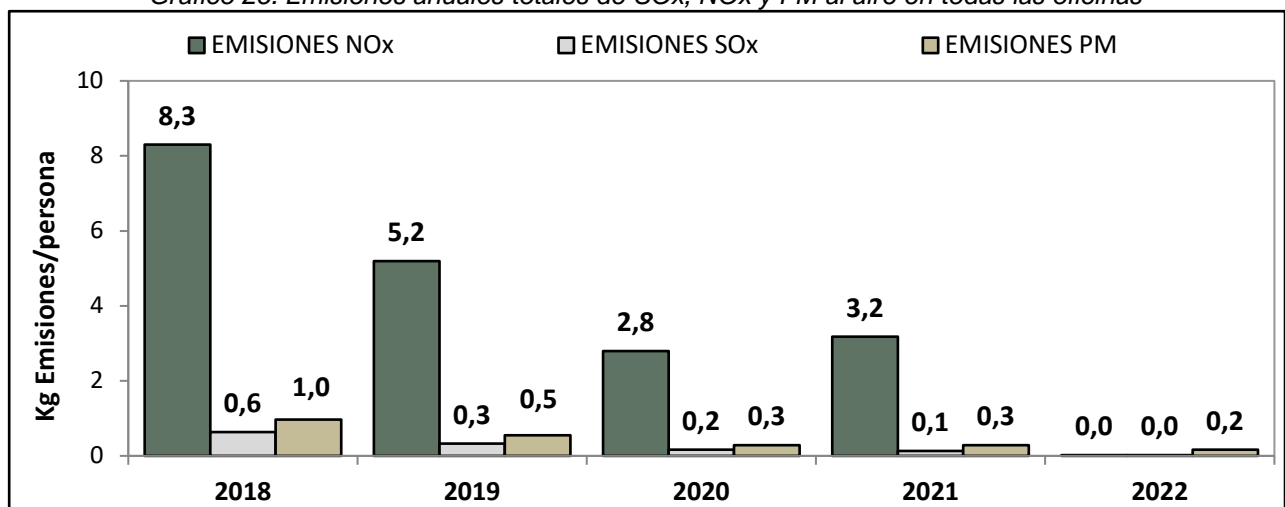
Tipología de Emisiones anuales totales generadas - kg /persona	2020	2021	2022	% Var.
EMISIONES NO_x				
kg NO _x /persona (central + oac gasteiz)	2,9	3,6	2,9	-19,0
kg NO _x /persona (oac bizkaia)	2,4	0,0	0,0	0,0
kg NO _x /persona (oac gipuzkoa)	0,5	0,9	1,7	89,3
kg NO_x/persona total oficinas	2,8	3,2	2,5	-99,4

Tipología de Emisiones anuales totales generadas - kg /persona	2020	2021	2022	% Var.
EMISIONES SOx				
kg SOx/persona (central + oac gasteiz)	0,2	0,1	0,0	-84,4
kg SOx/persona (oac bizkaia)	0,2	0,0	0,0	0,0
kg SOx/persona (oac gipuzkoa)	0,0	0,0	0,0	20,0
kg SOx/persona total oficinas	0,2	0,1	0,0	-84,7

Tipología de Emisiones anuales totales generadas - kg /persona	2020	2021	2022	% Var.
EMISIONES PM				
kg PM/persona (central + oac gasteiz)	0,3	0,3	0,2	-41,6
kg PM/persona (oac bizkaia)	0,3	0,0	0,0	0,0
kg PM/persona (oac gipuzkoa)	0,0	0,1	0,1	92,7
kg PM/persona total oficinas	0,3	0,3	0,2	-42,0

Fuente: Visesa

Gráfico 25. Emisiones anuales totales de SOx, NOx y PM al aire en todas las oficinas



Todos los indicadores de eficiencia de las emisiones anuales totales de aire (NOx, SOx y PM10) han disminuido frente a los años anteriores. Concretamente, los Kg/persona de 2022 frente a 2021 se ha decrementado en un 19,8% de emisiones NOx, un 84,6% de emisiones SOx y un 39,3% de emisiones PM.

La incorporación de nuevos vehículos híbridos y/o eléctricos (cuyos combustibles poseen un poder calorífico inferior y que se traduce en emisiones de aire menores al de los vehículos tradicionales de gasóleo o gasolina), la apertura de nuevas sedes con diseños sostenibles (refrigeración) y la situación de menor utilización de las sedes y de los vehículos por la introducción del trabajo a distancia, por ejemplo, han contribuido directamente en la obtención de estos óptimos resultados en estos últimos años.

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

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 las obras de Visesa.

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 Visesa, 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 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, por ejemplo, la compra de materiales con certificación ambiental.

4.6.5.2. Consumo energético

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 las empresas proveedoras (sin embargo estos datos no son exactos y en esta memoria no se ha tenido en cuenta el consumo energético asociado a las empresas proveedoras).

Consumo de energía eléctrica

Tabla 78. Consumo de electricidad durante la ejecución de obra en las promociones de Visesa.

Consumo de electricidad en la fase de obra	2020	2021	2022	% Var.
kWh consumidos de electricidad	28.695	79.803	142.025	78,0
Consumo medio de electricidad (kWh/viv. construida)	341,6	371,2	631,2	70,1

Fuente: Visesa

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:

- Viviendas equipadas con electrodomésticos calificación A, o superior.

- Elección de los elementos de mobiliario urbano y elementos constructivos considerando los siguientes factores: vida útil (la mayor posible); mantenimiento (el menor posible); reposición (la más fácil posible); e impacto ambiental (el menor posible, con madera legalmente controlada, materiales reciclados, aprovechamiento de energías renovables, etc.)

Algunas acciones o buenas prácticas que acometen las empresas constructoras durante la fase de obra para minimizar el consumo de electricidad son:

- Dar información y formación a la jefatura de obra, encargados/as 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 cartelería).
- 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.

Consumo de gasóleo

Tabla 79. Consumo de gasóleo durante la ejecución de obra en las promociones de Visesa.

Consumo de gasóleo en la fase de obra	2020	2021	2022	% Var.
kWh consumidos de gasóleo	s.d.	260,9	566,3	117,0
Consumo medio de gasóleo (kWh/viv. construida)	s.d.	1,21	2,52	107,4

s.d.: sin dato. Fuente: Visesa

Las buenas prácticas 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 para el consumo racional.

4.6.5.3. Consumo de agua y vertidos

Tabla 80. Consumo de agua durante la ejecución de obra en las promociones de Visesa.

Consumo de agua en la fase de obra	2020	2021	2022	% Var.
m ³ consumidos de agua	2.795	6.390	10.192	59,5
Consumo medio de agua (m ³ /viv. construida)	33,27	29,72	45,30	52,4

Fuente: Visesa

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 cubren 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 o teja.
- Especies vegetales adecuadas al clima, entorno en el que se ubican, reducido consumo de agua y mantenimiento. 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.

Algunas acciones o buenas prácticas 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.

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

Los residuos que se generan en las obras de promociones de Visesa son residuos de construcción y demolición (RCDs en adelante), los que se segregan en función de su naturaleza y catalogan como residuos peligrosos y no peligrosos.

Tabla 81. Residuos No Peligrosos generados en la ejecución de obra en las promociones de Visesa.

Residuos No Peligrosos en la fase de obra	2020	2021	2022	% Var.
Tn Residuos No Peligrosos generados	1.180,0	2.121,7	1.864,7	-12,1
RNP medio generados (kg/viv. construida)	14,05	9,87	8,29	-16,0

Fuente: Visesa

Tabla 82. Residuos Peligrosos generados en la ejecución de obra en las promociones de Visesa.

Residuos Peligrosos en la fase de obra	2020	2021	2022	% Var.
Tn Residuos Peligrosos generados	0,0	0,8	0,6	-28,7
RP medio generados (kg/viv. construida)	0,0	0,004	0,002	-31,8

Fuente: Visesa

Durante la ejecución de obra de las promociones existen planes para la gestión de residuos peligrosos y no peligrosos, y se realizan acciones 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 7m³ para residuos inertes (cada contenedor está identificado para almacenar un solo tipo de residuo).
- Balizamiento de acopio de tierras de excavación.
- Recogida selectiva por gestores autorizados de los residuos inertes, peligrosos y no peligrosos.
- Hay casos en que la madera se reutiliza como materia prima en la obra (aproximadamente un 30%).

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; seguimiento de los RCDs generados en cada obra; aumento de la tasa de reutilización y reciclaje de los RCDs; y reducción del volumen de residuos en 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, así como los límites establecidos específicamente en sus licencias de obra, exigiendo a las empresas contratadas el cumplimiento de dichos requerimientos. También se considera de máxima importancia 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.

Por otro lado, las emisiones de CO₂ son las asociadas al consumo energético eléctrico y de combustible durante la ejecución de obra en las promociones de Visesa.

Tabla 83. Emisiones de CO₂ en la ejecución de obra en las promociones de Visesa.

Emisiones	2020	2021	2022	% Var.
Emisiones (tn CO ₂ eq) asociadas al consumo eléctrico en obra	6,60	18,35	32,67	78,0
Emisiones (tn CO ₂ eq) asociadas al consumo de gasóleo en obra	0,00	61,24	136,79	123,4

s.d.: sin dato. Fuente: Visesa

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.

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 por las Administraciones competentes, por lo cual no se actúa 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

La solidaridad es un valor importante y esencial y por ello, las personas de Visesa, a título particular, continúan apoyando a países en vías de desarrollo. Visesa fomenta la participación en proyectos con carácter solidario y que tengan cierta relación con el ámbito de la edificación y en la medida de lo posible que favorezcan al desarrollo y empoderamiento de la mujer.

2005. Visesa 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.

2010 – 2011. Colaboración con la Fundación Vicente Ferrer en la edificación de 48 viviendas en la India que fueron inauguradas en el mes de diciembre de 2011.

2012 – 2013. Colaboración con las ONG Arquitectos sin Fronteras de Euskadi y la Fundación EFEL-CIAPA en la construcción de 5 albergues en Bolivia.

2014. Colaboración 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.

2015. Colaboración con Religiosas Misioneras del Divino Maestro, en el proyecto para la rehabilitación de Centro de Salud en Shabunda, República Democrática del Congo.

2016. Colaboración con Religiosas Misioneras del Divino Maestro, para la construcción de 3 aulas de una escuela maternal en Shabunda y en el proyecto para rehabilitar distintos centros de salud y educativos.

2017. Colaboración con Religiosas Misioneras del Divino Maestro, en el 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.

2018. Colaboración con Jambo Congo, en el proyecto de construcción de un centro nutricional en Kashusha en la República Democrática del Congo.

2019. Colaboración con Manos Unidas, en el proyecto de construcción de las infraestructuras higiénico sanitarias para las familias de barrio de Makanissa en Adis Abeba, Etiopía.

2020. Colaboración con Manos Unidas, en el proyecto de construcción de 10 viviendas en la Anse- A-Pitrés, en Haití para repatriados/as haitiano/a-dominicanos/as.

2021. Colaboración con Manos Unidas, en el proyecto de construcción para la mejora de la atención sanitaria y cuidados materno-infantiles en un centro de salud de Nyamakukuru, Uganda. Este proyecto sirve para proporcionar asistencia a 7.200 pacientes, garantizando las necesidades sanitarias básicas de madres y recién nacidos.

2022. Colaboración con Jambo Congo, asociación para el desarrollo de la R. D. del Congo. Se ha realizado una aportación económica para finalizar la construcción de un centro de día de atención integral (salud, nutrición, acompañamiento psico-social y ergoterapia) a las personas mayores de Shabunda y alrededores.

Las personas de Visesa participan de forma altruista en otros ámbitos sociales como la donación de sangre, la recogida de juguetes en Navidad o compartir el exceso del catering con comedores sociales. Para ello la Entidad aporta emplazamientos o infraestructuras para apoyar que se lleven a cabo dichas iniciativas.

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 Visesa vienen reguladas por la Ley de Contratos del Sector Público. Aun así, muchas contrataciones se realizan a empresas proveedoras de la CAPV. Se desglosa a continuación algunas de las principales inversiones/gastos realizadas a lo largo de los últimos años relacionados con el impacto social, económico y medioambiental positivo que tiene la actividad de Visesa en su entorno.

Tabla 84. Inversiones en la comunidad local.

Inversiones - €	2020	2021	2022	% Var.
Certificaciones de Obra	30.288.604	30.647.736	31.775.429	3,7
Minutas	1.374.272	1.853.355	1.757.909	-5,1
Cocinas	275.701	943.213	330.253	-65,0
Compras de suelo	15.377.446	8.284.293	8.113.102	-2,1
Servicios exteriores	1.477.522	1.592.999	1.833.893	15,1

Fuente: Visesa

Además, ciertas promociones de Visesa, incluyen mejoras en la urbanización como la creación de espacios recreativos, que afectan también de forma positiva a la comunidad local en que se lleva a cabo.

- Inversiones en proyectos solidarios y en la inserción al mercado laboral**

Tabla 85. Aportación Anual en € a proyectos solidarios.

Aportación a proyectos solidarios	2020		2021		2022	
Nombre de la ONG, Fundación,... que recibe la aportación	MANOS UNIDAS		MANOS UNIDAS		JAMBO CONGO	
Importe de la aportación (€)*	3.570		4.315		4.805	
Personas que participan en los proyectos solidarios (nº)	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
	20	9	15	6	16	6

*Aportación exclusiva de las personas trabajadoras de Visesa. Fuente: Visesa

Desde hace varios años, **se continúa apoyando la inserción de los jóvenes en el mercado laboral** mediante la firma de convenios de colaboración con Centros Educativos y Fundaciones:

Tabla 86. Apoyo a la inserción en el mercado laboral.

Apoyo a la inserción	2020		2021		2022	
Inversión anual en personas en prácticas o becas (€)	11.994,82		6.955,55		9.806,85	
Personas en prácticas o en becas anual (nº)	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
	1	3	0	1	2	3
TTHH donde las personas realizan las prácticas o beca	Álava		Álava		Álava	

Fuente: Visesa

- **Colaboración con agentes sociales y organismos sin ánimo de lucro**

En 2020 se firmó con la Fundación Tutelar Atzegi un contrato de arrendamiento con opción a compra (AROC) de 2 locales en la promoción del Paseo de Morlans (Donostia-San Sebastián). Esta colaboración se suma a las formalizadas anteriormente con la Asociación Española contra el Cáncer en Eibar y con la fundación HURKOA en Donostia-San Sebastián.

En 2021, Visesa firmó un contrato de alquiler con opción a compra de 2 locales en la promoción de Morlans 70 con la Fundación EDE (compuesta por EDE Fundazioa, Suspergintza Elkartea y Suspertu), que los destinará a desarrollar un servicio social enfocado a mujeres en riesgo de exclusión. Asimismo, un local vendido en la promoción de Lakua (Vitoria-Gasteiz) será la sede de la asociación vecinal Ibailakua.

En 2022, en la calle Eskalantegi de la promoción de Pasaia 68VS, se ha formalizado la venta de 2 locales al Ayuntamiento de Pasaia para dotar de servicios municipales a la ciudadanía de la zona. Asimismo, en esta misma ubicación, se ha materializado la venta a la Diputación Foral de Gipuzkoa de un local que cederán a la Asociación Guipuzcoana Gautena para atención a personas con trastornos del espectro autista. Por otro lado, en la promoción de Zorrotzaurre 104VPT (Bilbao), se ha vendido a Patrimonio del Gobierno Vasco un local para la oficina de Lanbide en la zona.

ANEXO I: ÍNDICE DE REQUISITOS GRI

Requisito GRI v.3.1	Referencia memoria / Respuesta directa
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 Periodo 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)	Anexo I. Requisitos Guía GRI
3.13 Política y práctica actual en relación a la solicitud de verificación externa de la memoria	1.2.
4.1 Estructura gobierno	2.3. No hay miembros pertenecientes a minorías
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	No existe un vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno y el desempeño de la organización
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno	2.3. No se dispone de un procedimiento específico
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	2.3. No se dispone de un procedimiento específico
4.8 Declaración de misión y valores desarrollados internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social	2.4.

Requisito GRI v.3.1	Referencia memoria / Respuesta directa
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	2.3. - 3.2. - 3.4.
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno	2.3. 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
4.11. Precaución	3.2.2. Existe un procedimiento concreto de Gestión de Riesgos y Control Interno
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente	No hay suscrita ninguna iniciativa externa de este tipo
4.13 Principales asociaciones a la que pertenece	4.5.
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	3.1.
4.15 Base para identificación y selección de grupos con los que la organización se compromete	3.1.
4.16 Enfoques adaptados para la inclusión de los grupos de interés	3.1.
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés	3.1. No están identificados los impactos de cada grupo de interés.
EC1.a. Ingresos	4.1.3.
EC1.b. Costes de explotación	4.1.3. - 4.3.2. - 4.4.3.
EC1.c. Retribución a empleados, salarios	4.4.1.
EC1.d. Pagos a proveedores de fondos	4.3.3.
EC1.e. Pagos a gobiernos	4.1.3.
EC1.f. Inversiones a la comunidad	4.7.2.
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	4.6.1. - 4.6.4.7.
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	4.4.4.
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	4.1.3.
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.	4.4.1.
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	4.3.1. - 4.3.2.
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	4.4.2. - 4.7.2.
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.	4.1.4. - 4.7.2.
EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	4.1.4.

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.
CRE1. 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.
CRE2. 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
CRE3. Intensidad de la emisión de gases de efecto invernadero procedentes de los edificios	4.6.4.1. - 4.6.4.6.
CRE4. 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.
CRE6. 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. Aplicable sólo a las personas trabajadoras
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.	No se informa sobre la formación continua a los trabajadores para apoyarles en la gestión del final de sus carreras profesionales
LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo	No se realizan evaluaciones individuales de desempeño.
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.	Visesa 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.
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	No se han registrado incidentes relacionados con la discriminación por género, discapacidad u orientación sexual.
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	Visesa no realiza ninguna actividad en la que se vulnere el derecho a la libertad de asociación o acogerse a convenios colectivos.
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.	Visesa no realiza ninguna actividad que conlleve riesgos de explotación infantil
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.	Visesa no realiza ninguna actividad que conlleve riesgo de trabajos forzados o no consentidos
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	La formación del personal de seguridad de Visesa no está cargo de la organización, dado que el servicio de subcontrata a empresas externas.
HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	Visesa no realiza ninguna actividad que conlleve un riesgo de violación de los derechos humanos de los indígenas
HR10 Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	Visesa no realiza ninguna actividad que conlleve la revisión o evaluación de impactos en materia de derechos humanos
HR11 Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	Visesa no ha recibido quejas relacionadas con los derechos humanos
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	No se han establecido programas ni prácticas que respondan a este requisito
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Todas las unidades de negocio son controladas respecto a los riesgos relacionados con la corrupción
SO3 Porcentaje de plantilla con formación en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Visesa ha impartido formación sobre el blanqueo de capitales, la financiación delictiva y la prevención de delitos
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	3.2.3. No se ha registrado ningún incidente de corrupción
SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	No se conoce que se hayan producido actividades de lobbying.

Requisito GRI v.3.1	Referencia memoria / Respuesta directa
SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	No se ha hecho ninguna aportación a partidos políticos o instituciones relacionadas
S07 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No se ha registrado ninguna acción en este sentido
S08 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	4.3.1.
S09 Operaciones con impactos negativos significativos, posibles o reales, en las comunidades locales	No se han producido impactos negativos significativos en el bienestar económico o medioambiental de las comunidades locales.
S10 Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos, posibles o reales, en las comunidades locales	Por las características y los servicios ofrecidos por Visesa, 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
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.	3.4.
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.	No se han registrado incidentes
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.	4.2.4. – 4.2.5. – 4.2.8.
CRE8 Tipo y número de certificaciones de sostenibilidad, clasificación y sistemas de etiquetado para las nuevas construcciones, gestión, ocupación y rehabilitación.	2.1. - 3.4. - 4.4.5.2. - 4.5.2. - 4.6.1. - 4.6.5.
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.	No se han registrado incumplimientos
PR05 Prácticas con respecto a la satisfacción de la clientela, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción de la clientela.	3.1. - 4.1.1. - 4.1.2. - 4.2.
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	Visesa no se ha adherido a ningún código voluntario o programa de cumplimiento legal en relación con comunicaciones de marketing, patrocinios, etc.
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.	No se han registrado incidentes
PR08 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	4.2.7.
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.	No se han dado multas significativas fruto del incumplimiento de normativa relacionada con el suministro o uso de productos / servicios de Visesa