

memoria de sostenibilidad 2018-2020



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

LURRALDE PLANGINTZA,
ETXEBIZITZA
ETA GARRAIO SAILA

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN
TERRITORIAL, VIVIENDA
Y TRANSPORTES

ÍNDICE: MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021**CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN**

- 1.1. Declaración del máximo responsable
- 1.2. Cuarta 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 y Gobierno responsable
 - 3.2.2. Prevención del blanqueo de capitales
 - 3.2.3. Prevención de delitos
 - 3.2.4. Sistema de gobierno corporativo
 - 3.2.5. Portal de transparencia
 - 3.2.6. Carta de servicios
 - 3.2.7. Gestión documental
 - 3.2.8. Reglamento europeo EMAS y Normas UNE-EN ISO 9001 y 14001
 - 3.2.9. Reglamento europeo de protección de datos
 - 3.2.10. 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 clientela
- 4.3. Las empresas proveedoras
 - 4.3.1. Política de contratación
 - 4.3.2. Gestión de la relación con las empresas proveedoras
 - 4.3.3. Información de pago a proveedores
- 4.4. El equipo
 - 4.4.1. 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, E.A., en adelante **Visesa**, pone a disposición de toda la Sociedad su **IV 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 ambiental, económico y social.

Visesa quiere evidenciar su compromiso con la transparencia, comunicando los logros obtenidos a lo largo de los últimos tres ejercicios en la presente Memoria (2018-2020), así como los objetivos y metas marcados.

Tabla A. Ejes Estratégicos 2018-2020.

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

Fuente: Visesa

El año 2020 ha sido un año atípico marcado por la COVID-19 con un contexto de crisis socio-sanitaria en el que la vivienda ha ocupado un papel fundamental. La pandemia ha provocado que se vuelva a ser conscientes de la importancia de los hogares. Así, en Visesa ha tomado un sentido aún mayor si cabe, su trabajo como instrumento del Departamento de Vivienda contribuyendo al desarrollo de las políticas públicas que garanticen el acceso a una vivienda adecuada, como pilar básico sobre el que se construyen los proyectos de vida.

En los últimos años, tanto para los sectores más desfavorecidos como para las capas medias que no pueden acceder a una vivienda en el mercado libre, se ha ido produciendo un cambio social en el que ha ido tomando un peso cada vez mayor la demanda de acceso a una vivienda en arrendamiento protegido. En este contexto, en respuesta a las necesidades de la ciudadanía, y en cumplimiento del mandato de la Ley de Vivienda, para Visesa el año 2020 ha sido el momento en el que se ha reorientado la actividad hacia la promoción únicamente de vivienda de protección pública en alquiler.

Los retos para el año 2021 y posteriores, vienen marcados por la coyuntura económica y social vivida en los últimos años y que afecta de forma directa a su actividad.

1.2. CUARTA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

La presente memoria 2021, 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 **cuarta memoria de sostenibilidad** realizada por Visesa, se han añadido datos e información de los dos ejercicios anteriores a 2021, de manera que junto con los datos de las memorias de 2014, 2016 y 2018, 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 2020.
- **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 B. Tabla de niveles de aplicación.

Nivel de aplicación de memoria		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Información sobre el Perfil según la G3 PRODUCTO	Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Verificación externa de la Memoria	Los mismos requisitos que para el Nivel B	Verificación externa de la Memoria
	Información sobre el Enfoque de Gestión según la G3 PRODUCTO	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 PRODUCTO	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 los proveedores, a excepción de la información ambiental derivada de los proyectos y las obras de construcción subcontratadas, ya que en muchos casos son prácticamente imposibles de obtener. La mayoría de los datos que aparecen en esta memoria son propios de Visesa, y en el caso de los datos autonómicos, la fuente ha sido el Departamento de 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 2020, se han terminado 15.670 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 actual de Visesa asciende a 37,2 Mill. €, siendo el reparto de su titularidad el siguiente:



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

Tabla C. Hitos en la evolución de Visesa.

2018.

- Se entrega la promoción de vivienda protegida Passivhaus certificada más alta del mundo en Bolueta, Bilbao (108 viviendas de protección pública en venta (VPO) + 63 en alquiler (VS)).
- Se entrega la promoción de 32 viviendas de protección pública en venta y 33 viviendas de protección pública social en alquiler en Hondarribia (Gipuzkoa). Edificio residencial con estructura de madera más alto del sur de Europa.
- Certificación de Visesa en el Registro Europeo Medioambiental EMAS.

2019.

- Obtención del diploma de entidad adherida al Programa de Compra y Contratación Pública Verde del País Vasco.
- Se pone en marcha la nueva página web de Visesa (www.visesa.euskadi.eus).
- Traslado de la Oficina de Atención a la Clientela de Bizkaia a unas nuevas instalaciones sitas en Avenida del Ferrocarril 38, bajo en Amézola (Bilbao).
- Se publica el Pliego de Captación de Suelos.

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.
- Se aprueba el 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.
- Se alcanza la cifra de 15.754 viviendas de protección pública terminadas en la CAPV.
- Se entregan las 190 viviendas de protección pública en venta de Bolueta que junto con las 108 VPO y 63 VS de la primera torre supone un impulso al 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 D. Premios y reconocimientos de Visesa.

2018.

- Certificación del Registro Europeo Medioambiental EMAS.
- Renovación de los certificados UNE-EN ISO 9001 y UNE-EN ISO 14001 a la nueva versión 2015.
- Visesa recibe en el marco del concurso Green Solutions Awards 2018, organizados por la plataforma Construction21 los premios “Energía y Climas Templados”, “Bajo en Carbono” y “Premio de los Usuarios” por la excepcionalidad de su edificio Passivhaus de Bolueta (Bilbao).
- El proyecto de Bolueta-Bilbao es elegido finalista como ejemplo de regeneración urbana y recuperación del entorno fluvial del Nervión-Ibaizabal en la segunda edición del Premio Ciudad y Territorio “Albert Serratos” (promovido por la Fundación Caminos).
- Visesa obtiene la exigente certificación Passivhaus para las 171 viviendas (108VPO y 63VS) del edificio de 28 pisos construido en Bolueta-Bilbao en el marco de la 22ª Conferencia Internacional Passivehaus. (Munich 9 de marzo de 2018).

2019.

- “Housing Solutions For The Locked Out”. El Departamento de Vivienda presenta tres propuestas, - promoción de Bolueta, ADAs (Alojamientos Dotacionales en Alquiler) y el programa Bizigune -, a la iniciativa de la Unión Europea “Housing Solutions for the Locked Out” que pretende poner en valor las mejores prácticas europeas en materia de política de vivienda. Tras analizar los más de 90 proyectos presentados a la convocatoria, las tres propuestas presentadas son seleccionadas entre las 50 mejores. El proyecto de Bolueta ocupa el 7º puesto, poniendo de manifiesto la relevancia de este proyecto Passivhaus que se erige como el edificio residencial de Consumo Casi Nulo más alto del mundo.
- Visesa recibe el diploma de entidad adherida al Programa de Compra y Contratación Pública Verde del País Vasco.

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:
 - 1- 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).
 - 2- 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.

Fuente: Visesa

Tabla E. Congresos y Publicaciones de Visesa.

2018.

- Marzo-Abril 2018. Vitoria-Gasteiz. Organización de una nueva “Visita a Edificios Rehabilitados de Vitoria-Gasteiz”. Vecinos y vecinas del Barrio de Coronación han visitado ejemplos de obras de rehabilitación y de una red de calor de biomasa ubicadas en otras calles de la ciudad.
- Mayo 2018. Bilbao. Exposición “Housing The Basque Country” (Vivienda Pública en Euskadi). Participación en el acto inaugural y en la mesa redonda de esta exposición que repasa la política de vivienda pública desarrollada en Euskadi y muestra una selección de 30 promociones de proyectos singulares y representativos del periodo 1981-2018, atendiendo a sus valores arquitectónicos y estéticos, la adaptación al territorio, sus aportaciones técnicas y constructivas o la autoría del proyecto.
- Mayo 2018. Madrid. Ciclo Encuentros ASA 2018 Regenerando la Envolvente Térmica. Participación de Visesa con la ponencia “Regeneración del barrio de Coronación en Vitoria-Gasteiz”.
- Junio 2018. Donostia-San Sebastián. Jornada “BIM y Passivhaus: Retos y Estrategias en Edificación”. Participación de Visesa en el coloquio “BIM. Oportunidades, retos y transformación”. Semana europea de la energía sostenible.
- Junio 2018. Vitoria-Gasteiz. Organización de la Jornada “Proyecto Smartencity Coronación; Correcta Ejecución de los Sistemas de Rehabilitación Energética”.

- Septiembre 2018. UPV-EHU (Donostia-San Sebastián). Jornada Profesional “Presente y Futuro de la Construcción en Madera y su Eficiencia Energética”. Participación de Visesa con la ponencia “La Madera como elemento clave en la Edificación Sostenible”.
- Septiembre 2018. Bilbao. Jornada de puertas abiertas “Open House”. Apertura para la visita de la promoción de Passivhaus Bolueta de 108 VPO y 63 VS dentro del día de puertas abiertas de algunos de los edificios más emblemáticos de Bilbao.
- Organización de múltiples visitas realizadas por otros colegas del sector e instituciones nacionales e internacionales a las promociones que se han desarrollado en Bolueta y Hondarribia debido a su interés técnico profesional.
- Elaboración de un video tutorial para la difusión a la clientela y a la ciudadanía en general sobre el “Uso y Mantenimiento Eficiente de una Vivienda Passivhaus”.
- Elaborada y publicada la Tercera Memoria de Sostenibilidad de Visesa según el estándar GRI como muestra de compromiso social y de transparencia.
- Publicación de una versión de la “Carta de Servicios”.

2019.

- Enero 2019. Bilbao. “Estrategia de Economía Circular del País Vasco 2030”: Reuniones grupales de trabajo liderado por Iñobe e integrado por empresas públicas con el fin de consensuar la estrategia de economía circular hasta el año 2030 del País Vasco. Visesa coordina una de las mesas de trabajo en un foro organizado por el Departamento de Medioambiente de Gobierno Vasco.
- Enero 2019. Visesa participa como ponente en una jornada organizada por Tecnalía cuya temática es la “Sostenibilidad en la Construcción y las Promociones Innovadoras”.
- Enero 2019. Bilbao. Participación en “Hacia una Nueva Agenda Urbana Vasca”. Bultzatu 2050. Bilbao Urban Design.
- Febrero 2019. Jornada técnica del “Proyecto AZEB” sobre el caso en estudio de Santurtzi.
- Febrero 2019. Jornada “Aerothermia” en el Centro I +D de Saunier Duval.
- Febrero 2019. Participación en el “Consejo División Building Technologies” de Tecnalía.
- Marzo 2019. “Side Event Bolueta”. Mesa redonda donde participa Visesa, junto a las ponencias del Passivhaus Institute de Alemania y Germán Velázquez.
- Marzo 2019. Vitoria-Gasteiz. Participación en la “Sesión Informativa Agenda Euskadi - Basque Country 2030”. Gobierno Vasco.
- Marzo 2019. Vitoria-Gasteiz. “Proyecto Annex 75”, Visesa participa explicando el proyecto SmartEnCity en la jornada sobre rehabilitación de distritos organizada por el Laboratorio del Control de la Calidad en la Edificación.
- Marzo 2019. Vitoria-Gasteiz. “Proyecto SmartEnCity”, Visesa participa explicando el proyecto en el Congreso de la Red de Ciudades Michelin.
- Marzo 2019. “Encuentro Técnico Zuhaizki”. La ventana de madera actual. Ingurubide.
- Marzo 2019. Jornada “Sestao: Modelo de Rehabilitación y Regeneración Urbana Sostenible”.
- Abril 2019. Vitoria-Gasteiz. Foro-Debate del “Libro Verde de la Gobernanza del Agua en España”.
- Mayo 2019. Bilbao. Participación en las “Jornadas de Reflexión Estratégicas” de Eraikune.
- Mayo 2019. Ponencia del “Máster en Estructuras, Construcción y Diseño en Madera” de la UPV-EHU.
- Junio 2019. Donostia-San Sebastián. “Experiencias de Rehabilitación Energética a Escala Barrio y su Repercusión Social: Proyecto Europeo Smartencity Coronación”. 6ª jornada dentro del marco de la Semana Europea de la Energía Sostenible. Edificio Energetic.
- Junio 2019. Vitoria-Gasteiz. Participación en el “Programa Renove”. Orden del 12 de junio, celebrado en Gobierno Vasco.

- Junio 2019. Participación en la “Jornada BIM” de Innolab.
- Junio 2019. Vitoria-Gasteiz. Visita con técnicos de la Diputación Foral de Gipuzkoa a la promoción A-032 de 171 VS de Arkaiate para mostrarles los equipos de monitorización allí instalados así como la plataforma de recogida de datos de consumos energéticos y producción fotovoltaica.
- Junio 2019. Bilbao. Participación en el “Acto XIII Edición Premios COAVN 2019 Arquitectura”.
- Julio 2019. Técnicos de la UPV-EHU visitan la Promoción de Santurtzi para la Implantación de Equipos, ya que se trata de realizar una monitorización en tres viviendas de dicha promoción.
- Septiembre 2019. Austria. “Sustainable Built Environment D-A-CH Conference 2019”, Universidad de Graz. Visesa presenta como ponencia oral “Life cycle environmental and cost evaluation of heating and hot water supply in social housing nZEBs”.
- Septiembre 2019. Donostia-San Sebastián. “Jornada Re-Vivienda”: I Laboratorio de Vivienda en Euskadi. Instituto de Arquitectura de Euskadi,
- Septiembre 2019. Bilbao. “Open House, Jornada de Puertas Abiertas”. Visitas a una vivienda tipo en la que poder explicar las peculiaridades de las casas pasivas. Su interés principal es poder mostrar la vivienda pública a la ciudadanía.
- Octubre 2019. Madrid. VI Congreso EECN. Visesa presenta la ponencia “Reducción de costes de Ciclo de Vida en EECNs - Ejemplo de selección de sistemas de calefacción y ACS para Viviendas Sociales en Santurce (Bizkaia)”.
- Noviembre 2019. Bilbao. Jornada “ZORROTZAURRE: de la Ribera a la Isla”, Bienal Arquitectura Mugak en el Museo Marítimo.
- Noviembre 2019. Bilbao. Foro Profesional del “Salón Inmobiliario de Viviendas y decoración de Euskadi” en el Palacio Euskalduna.
- Noviembre 2019. Bilbao. Participación en la jornada “Soluciones al Reto del Alquiler Asequible” en el Palacio Euskalduna.

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. EECN - 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 EECN.

2.2. DATOS GENERALES DE Visesa
Tabla F. 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 Clientela:			Oficina Central:	Att. Postventa:
OAC Álava Tfno.: 945 214 038 gasteiz@visesa.eus	OAC Bizkaia Tfno.: 946 612 620 bilbao@visesa.eus	OAC Gipuzkoa Tfno.: 943 326 340 donostia@visesa.eus	Tfno.: 945 214 050 visesa@visesa.eus	Tfno.: 900 212 123 sap@visesa.eus

Fuente: Visesa


Oficina de Atención a la clientela de Bizkaia

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

Oficina de Atención a la clientela de Gipuzkoa

Paseo de Errotaburu, 1, 7º.
20018. Donostia-San Sebastián.

Oficina de Atención a la clientela de 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 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 con las sociedades adscritas al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco.

Pertencen 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.

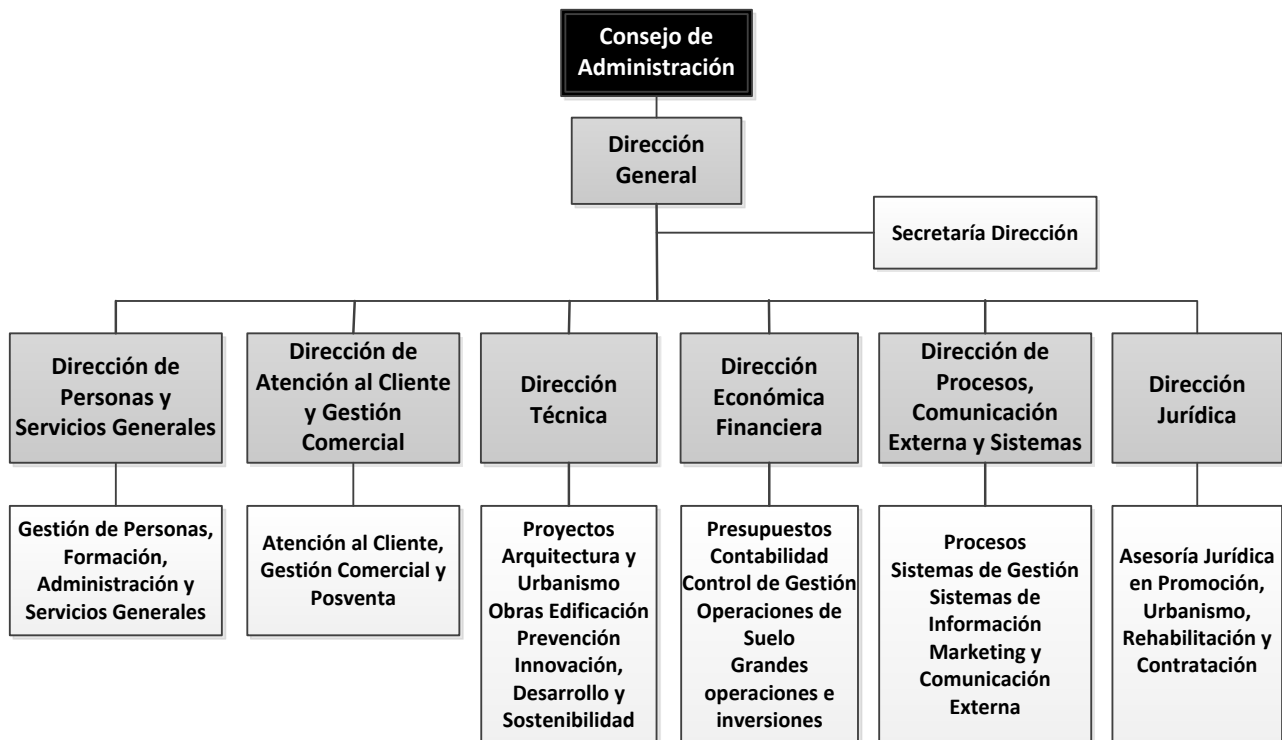
El Comité de Dirección de Visesa tiene como finalidad principal asegurar una adecuada coordinación entre los diferentes procesos y áreas, realizando funciones de consulta y asesoramiento de la Dirección General, analizando los planes, proyectos, programas y objetivos de las distintas Direcciones.

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 proveedores 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 y sistemas (procedimientos, herramientas tecnológicas, 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 85 personas a 31 de diciembre de 2020 (76 personas con contrato indefinido y 9 personas con contrato temporal), distribuidas según el siguiente organigrama funcional:



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

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

VISIÓN

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

VALORES

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

Además, se lleva a cabo la actividad en base a unos **comportamientos observables** que son:

- Apoyo.
- Colaboración.
- Visión de la Clientela.
- Ilusión.
- Confianza.
- Rigor y Orden.

2.5. Visesa EN CIFRAS

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

Tabla 1. Visesa en cifras.

Perspectiva Sociedad	2018	2019	2020	% Var.
Viviendas en curso - desde licitación del proyecto a calificación definitiva (nº)	1.847	2.349	2.120	-9,7
Viviendas en construcción - desde acta de replanteo a recepción obra (nº)	757	349	674	93,1
Viviendas con contrato AROC vigentes con particulares (nº)	296	192	158	-17,7
Viviendas totales con contrato firmado (nº)	538	593	385	-35,1
Viviendas totales escrituradas (nº)	544	605	357	-41,0
Perspectiva Financiera	2018	2019	2020	% Var.
Ingresos por venta de promociones (miles €)	41.379,8	50.110,2	34.527,5	-31,1
Resultado del ejercicio – BDI (€)	645.312	4.067.089	461.951	-88,6
Rentabilidad s/Margen Bruto (%)	24,6%	22,8%	25,1%	10,3
Rentabilidad de los Fondos Propios (%)	0,86%	5,40%	0,58%	-89,3
Perspectiva Clientes	2018	2019	2020	% Var.
Índice satisfacción global de la clientela - ponderado por atributos de la encuesta (E 0:100)	-	68,1	63,0	-7,5
Nº medio de incidencias técnicas por vivienda recibidas durante el primer año tras escriturar, aceptadas por Visesa (nº)	8,0	5,8	3,9	-33,5
Perspectiva Procesos Internos	2018	2019	2020	% Var.
Viviendas calificadas anualmente con calificación A o B en ahorro energético (%)	100%	100%	100%	0,0
Perspectiva Personas	2018	2019	2020	% Var.
Personas en plantilla anual (nº)	88	88	85	-3,4

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

Para definir la razón de ser de la empresa (misión) y hacia dónde enfocar su estrategia (visión), es necesario identificar los diferentes grupos y colectivos de interés en 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:

- **Los Accionistas:**
 - Gobierno Vasco (Dpto. Vivienda y Dpto. Hacienda).
 - Entidades Financieras.
- **Cientela:**
 - Personas usuarias finales de viviendas de protección pública y rehabilitación.
 - La sociedad adscrita a la Viceconsejería de Vivienda: Alokabide.
 - Comunidades a las que se presta Servicios Energéticos.
 - Compradores/as y personas inquilinas de elementos libres.
- **Empresas proveedoras:**
 - De suelo.
 - De obra, servicios y suministros.
- **Entidades Aliadas:**
 - Empresas, Instituciones y Centros colaboradores.
 - Asociaciones en las que se participa.
- **Sector Público de la CAPV y otras Entidades:**
 - Viceconsejería de Vivienda, Servicio Vasco de Vivienda (Etxebide), Delegaciones Territoriales de Vivienda, Alokabide, Oficina de Control Económico, Archivo General, Función Pública, Tribunal Vasco de Cuentas y otras Administraciones y Entidades Sectoriales (URA, IHOBE,...).
- **Instituciones Públicas y Privadas:**
 - Diputaciones y Ayuntamientos de la CAPV.
 - Ararteko, Emakunde, AECC, ONGs,...
- **Colegios Profesionales y Asociaciones del Sector de la Construcción.**
- **La Sociedad en su conjunto (Ciudadanía).**
- **Medios de comunicación** (prensa, redes, web, agencias...).
- **Las personas que integran Visesa.**

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

Tabla G. Canales de comunicación.

Grupos de Interés	Canales de comunicación
Los accionistas:	Juntas Generales. Consejo de Administración. Reuniones entre Rbles del Dpto. Vivienda, otros Dptos. GV o Entidades Financieras y Rbles de Visesa. Reuniones periódicas. Informes periódicos y reporting trimestral. Contactos habituales.
Cientela:	Encuestas de satisfacción o Focus-Group. Pisos piloto. Página web, Oficinas de atención a la clientela, Call-Center, Servicio de atención posventa, Teléfono, Fax y Correo de atención a la clientela. Servicio de reclamaciones y quejas.
Empresas Proveedoras:	Portal de Transparencia. Página Web. Perfil del contratante. Reuniones periódicas. Ferias sectoriales. Participación como docentes y ponentes. Participación en proyectos compartidos (Eraikal, UPV-EHU, Tecnalia,...). Publicación de las memorias anuales (cuentas, gestión, declaración ambiental,...).
Entidades Aliadas/ Colegios Profesionales y Asociaciones del Sector de la Construcción/ Medios de comunicación:	Presencia en foros y actos sociales. Organización de jornadas. Reuniones con asociaciones y Colegios. Participación como miembro en asociaciones con proyectos colaborativos. Firma de Convenios Marco. Reuniones específicas. Página web. Visita a promociones. Oficinas de atención a la clientela (presencial). Call-Center. Servicio de atención posventa. Teléfono, fax y mail de atención a la clientela.
Sector Público de la CAPV y otras Entidades / Instituciones Públicas y Privadas:	Reuniones entre Rbles del Dptos. GV (OCE, Etxebide,...) y Rbles de Visesa. Reuniones de coordinación. Reuniones específicas. Contactos habituales. Intercambio de información y reporting de indicadores. Reuniones periódicas. Contactos habituales. Portal de transparencia. Publicación de las memorias anuales (cuentas, gestión, declaración ambiental,...). Página Web.
La Sociedad en su conjunto:	Portal de Transparencia. Página Web. Presencia en foros y actos sociales. Organización de jornadas. Reuniones con asociaciones y colectivos diversos (Asociaciones vecinales). Patrocinios sociales (Bolivia, Haití). Participación en asociaciones y proyectos europeos colaborativos (AVS, Q-epea, Proyectos de Programas Marco,...). Oficinas de Atención a la clientela. Reuniones específicas. Teléfono. Prensa. Radio. Irekia.
Las personas que integran Visesa:	Comité de Dirección. Berezi-Bilerak con Directores. Reuniones generales con toda la plantilla. Reuniones específicas entre personas de Visesa. Contactos habituales. Intranet Corporativa. Equipos Office365. Correo. Reuniones Comisión Ambiental. Intranet. Otras reuniones departamentales.

Fuente: Visesa

3.2. BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA

3.2.1. Gestión de Riesgos y Gobierno Responsable

Desde 2009, se trabaja en 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.

Trimestralmente, se reporta a la Oficina de Control Económico del Gobierno Vasco el grado de implantación de estas dos guías.

Durante estos 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.

3.2.2. Prevención de 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 sus clientes. 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 el año 2020 se ha llevado a cabo una acción formativa en materia de Prevención de Blanqueo Capitales para toda la plantilla.

3.2.3. 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.

El 9 de marzo de 2020, 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. Entre las medidas y controles generales aprobados se encuentran:

- Código de Conducta aplicable a todas las personas empleadas.
- Canal de Denuncias.
- Sistema Disciplinario.
- Recursos Financieros y Sistema de Gestión.
- Formación.
- Matriz de Apoderamientos.
- Proceso de formación de la voluntad a través del Reglamento del Consejo.
- Otras medidas y controles específicos (mapa de controles).

3.2.4. Sistema de gobierno corporativo

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.

3.2.5. 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.

Durante este año 2020, en Visesa se ha avanzado significativamente en la publicación la información también en euskera, y se mantienen actualizados los contenidos en el portal www.visesa.euskadi.eus

3.2.6. Carta de Servicios

Atendiendo a la distinta normativa sobre transparencia, así como los requisitos de la Guía de Gobierno Responsable de Gobierno Vasco, en el año 2016, se publica la primera Carta de Servicios. El objetivo era dar a conocer de forma pública los compromisos que Visesa adquiere con la clientela, y así asegurar la plena efectividad de sus derechos e información sobre sus deberes.

Con el fin de asegurar la máxima calidad de la carta, Visesa tuvo en cuenta los requisitos de la norma UNE 93200 así como los criterios definidos por el grupo de trabajo Q-epea. La carta de servicios se encuentra disponible en la web de Visesa.

Adicionalmente, se colabora anualmente con Q-epea y Euskalit, evaluando externamente Cartas de Servicios de otras entidades del sector público, promoviendo así la gestión avanzada en organizaciones públicas vascas.

3.2.7. Gestión documental

Este año 2020 se ha aprobado un plan para avanzar en la digitalización de la actividad. Este plan está alineado con el modelo de gestión documental, el cual tiene como finalidad aumentar la eficiencia administrativa, gestionar la seguridad de los documentos, impulsar la sostenibilidad tanto en el almacenamiento físico y/o digital como en el uso de los recursos y asegurar la confidencialidad de los datos recogidos en los documentos, garantizando su disponibilidad, acceso, integridad, trazabilidad, confidencialidad, conservación y sostenibilidad.

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

3.2.8. Reglamento Europeo EMAS y Normas UNE-EN ISO 9001 y 14001

Visesa dispone de un Sistema Integrado de Gestión auditado anualmente y certificado de acuerdo a las normas UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015, 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/>).

En 2020, se ha reiterado el compromiso medioambiental de Visesa mediante la recertificación de la gestión a través del Reglamento Europeo EMAS Medioambiental.

3.2.9. Reglamento Europeo de Protección de Datos

En 2020 se ha realizado 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.

A lo largo de este año el equipo de protección de datos ha atendido 66 consultas de todas las áreas internas de Visesa.

3.2.10. Decreto de Sostenibilidad Energética

En el año 2020 se ha aprobado el 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, actuando la Administración Pública con un papel ejemplarizante.

Dicho decreto aplica en lo relativo a los edificios, instalaciones y parque móvil, así como a los consumos energéticos de los mismos.

En lo relativo a los consumos y el parque móvil, Visesa ha adquirido dos vehículos eléctricos y uno híbrido, que se suman a los cuatro vehículos de gas licuado, a la instalación de postes de carga eléctrica para vehículos en las oficinas de Vitoria-Gasteiz y Bilbao, y a las dos bicicletas eléctricas adquiridas para la capital alavesa.

En lo relativo a los edificios, las oficinas de Vitoria-Gasteiz y Bilbao se encuentran entre los 43 edificios que el Ente Vasco de Energía y el Gobierno Vasco han identificado para la realización de auditorías energéticas, punto al que insta el Decreto para avanzar en sostenibilidad. Asimismo, en cumplimiento de la obligación de certificar energéticamente las oficinas de Visesa, este año se ha certificado la oficina atención a la clientela de Bizkaia en la que se declara nivel A para emisiones y B para consumos.

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 2018-2020 de Visesa donde son agrupados y desplegados en coherencia con el Plan Director de la Viceconsejería de Vivienda (PDV).

Tabla H. Ejes del Plan Director de Vivienda 2018-2020.

EJE 1. Impulsar el parque de viviendas en alquiler.	
O.E.	- Fomentar la promoción de nuevas viviendas en régimen de alquiler.
EJE 2. Avanzar en la gestión eficiente del parque de viviendas protegidas.	
O.E.	- Garantizar la función social del parque de viviendas protegidas.
O.E.	- Poner en marcha un programa transitorio para dar salida al stock de viviendas tasadas y recuperar las inversiones acometidas.
EJE 3. Revisar y modificar los procedimientos de adjudicación y los requisitos de acceso a la vivienda protegida.	
O.E.	- Modificación del actual sistema de baremación para la adjudicación de vivienda de protección pública. Garantizar la cohesión social mediante mecanismo de cupos.
O.E.	- Redefinición de la necesidad de viv. adaptándola a los nuevos escenarios socioeconómicos.
O.E.	- Definición de medidas concretas para los colectivos prioritarios de atención. Colaboración e integración estratégica de las políticas sociales con la política de viv.
EJE 4. Fomentar el mantenimiento y rehabilitación de los edificios, mejorando la accesibilidad y eficiencia energética del parque actual.	
O.E.	- Impulsar el mantenimiento y conservación del parque público de vivienda.
EJE 5. Avanzar en la innovación en vivienda, implantando modelos que se adecúen a las necesidades de la población joven y otros colectivos.	
O.E.	- Desarrollar nuevas fórmulas y medidas orientadas a la emancipación de las personas jóvenes a través del programa Gaztelagun y el acceso a la viv. de las personas en riesgos de exclusión.
O.E.	- Apoyar iniciativas destinadas a fomentar entornos de vida facilitadores para las personas que envejecen. Estrategia de vivienda para el envejecimiento poblacional. Viviendas amigables.
O.E.	- Facilitar la colaboración entre agentes del sector para promover programas y medidas innovadoras en materia de vivienda.
EJE 6. Crear redes de colaboración que favorezcan una mejor gestión e integración de las diferentes políticas sectoriales.	
O.E.	- Red de colaboración con las áreas de vivienda de los Ayuntamientos y sociedades municipales.
O.E.	- Potenciar la colaboración del gobierno vasco con el tercer sector.
O.E.	- Acción coordinada del Departamento de Vivienda y Visesa para alcanzar los respectivos objetivos de captación de suelos.
O.E.	- Crear un Comité de Rehabilitación.

O.E.- Objetivo Estratégico. Fuente: Observatorio Vasco de Vivienda. PDV 2018-2020

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

Tabla I. Despliegue de los ejes estratégicos y objetivos estratégicos de Visesa.

EJE 1. Responder a las necesidades de vivienda de la ciudadanía vasca en cumplimiento de la Ley de Vivienda según lo recogido en el PDV.	
O.E.	<ul style="list-style-type: none"> - Redefinir los diferentes modelos de viv. en alquiler como tipología fundamental del PDV 18-20. - Promover vivienda de protección pública adecuada a las necesidades de la población en función de la caracterización de la demanda por colectivo y territorio atendiendo a lo especificado en el PDV 2018-2020. - Desarrollar labores de captación de suelo o vuelo para dar respuesta a las necesidades de promoción de vivienda en alquiler. - Continuar con la incorporación de criterios de eficiencia energética y reducción del impacto ambiental en las intervenciones de Visesa así como el fomento de la accesibilidad. - Trabajar en la captación de financiación y en la búsqueda de potenciales inversores para vivienda de alquiler.
EJE 2. Visesa como herramienta de Gobierno Vasco en el desarrollo del PDV para la gestión de proyectos estratégicos relacionados con la rehabilitación y renovación urbana.	
O.E.	<ul style="list-style-type: none"> - Continuar participando en proyectos estratégicos de rehabilitación y renovación urbana en coordinación con otros agentes institucionales. - Visesa como agente en la viabilidad de entornos de rehabilitación y renovación urbana promoviendo vivienda protegida de alquiler en entornos redensificados o rehabilitando edificios en desuso. - Gestión urbanística.
EJE 3. Desarrollar Visesa como sociedad pública eficiente, innovadora, competitiva, sostenible financieramente y comprometida con la ciudadanía.	
O.E.	<ul style="list-style-type: none"> - Lograr un modelo sostenible de edificación y explotación de viviendas en alquiler. - Garantizar la sostenibilidad económica y financiera de Visesa con un resultado moderado y sostenido en el tiempo. - Fomentar la colaboración de Visesa con la Viceconsejería de Vivienda para implementar el PDV 2018-2020. - Fomentar la colaboración de Visesa con Alokabide para implementar el PDV 2018-20. - Colaborar con la Dirección de Vivienda y Arquitectura en traccionar e impulsar la adaptación progresiva a la metodología BIM. - Mejorar las herramientas TIC y de gestión disponibles. - Desarrollar e implementar sistemáticas para el cumplimiento normativo (compliance, buen gobierno, sostenibilidad, igualdad, política lingüística, etc.).
EJE 4. Poner en valor la contribución de Visesa a la sociedad.	
O.E.	<ul style="list-style-type: none"> - Acercar Visesa a la sociedad y en especial a los colectivos que demandan sus servicios. - Trasladar el impacto socioeconómico y medioambiental de Visesa en la CAPV: compromiso y responsabilidad con el territorio. - Proyectar las buenas prácticas de Visesa (a nivel nacional e internacional) contribuyendo a trasladar a la ciudadanía vasca la imagen de un sector público innovador y referente, en línea con lo descrito en el PDV 2018-2020. - Atraer proyectos europeos innovadores en materia de vivienda.

EJE 5. Desarrollar personas capacitadas y comprometidas con Visesa.

O.E.	- Diseñar una estrategia de desarrollo profesional y personal para que Visesa atienda con éxito los nuevos retos que plantea el PDV 2018-2020.
	- Trabajar la transversalidad y el trabajo colaborativo en la organización.
	- Desarrollar la motivación y la confianza de las personas que componen Visesa con el nuevo modelo.
	- Desarrollar Visesa como empresa saludable.

Fuente: Plan Estratégico de Visesa 2018-2020

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	2018	2019	2020	Cumplimiento de Legislatura
Cumplimiento del EJE 1 (%)	79%	100%	90%	94,7%
Cumplimiento del EJE 2 (%)	100%	95%	79%	
Cumplimiento del EJE 3 (%)	100%	100%	93%	
Cumplimiento del EJE 4 (%)	100%	85%	100%	
Cumplimiento del EJE 5 (%)	100%	100%	100%	
Cumplimiento del Plan Estratégico anual (%)	95,8%	96,0%	92,4%	

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	2018	2019	2020	% Var.
Cumplimiento del Plan de Gestión anual (%)	98,1%	74,7%	86,1%	15,3
Cumplimiento del Plan de Gestión 2018-2020 (%)		86,3%		
Proyectos de mejora por Plan de Gestión anual (nº)	115	135	121	-10,4

Fuente: Visesa

3.4. HERRAMIENTAS PARA LA EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

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

- **Modelo de Gestión Avanzada del Gobierno Vasco y Sistema de Gestión de la Calidad según Norma ISO 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 EMAS y certificado según 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.
- **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 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.
- **Portal de Transparencia** con base en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- **Carta de Servicios** con base en la Norma UNE 93200, como expresión de los compromisos de calidad que adquiere Visesa para con las personas usuarias. La Carta de Servicios permite el establecimiento de un canal de comunicación permanente con dichas personas y hace que la información y los resultados obtenidos sean cuantificables, accesibles y transparentes.
- **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.
- **Sistema de Gestión Documental Física y Digital** para asegurar una información organizada y eficiente, que favorezca la productividad de Visesa.

- **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 Pública Verde del País Vasco 2020**, aprobado por el Gobierno Vasco, que establece el marco de actuación necesario para estimular a la Administración Pública Vasca para que integre criterios ambientales en sus procesos de compra y contratación en el periodo 2018-2020.

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

- Autoevaluaciones según el Modelo de Gestión Avanzada del Gobierno Vasco.
- Auditorías internas y externas de los Sistemas de Gestión de Calidad 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.
- Reporting del avance en Visesa de la compra y contratación pública verde. Todas las administraciones participantes tienen como objetivo alcanzar en 2018 al menos un 50% de contratación ambientalizada para un total de 10 grupos de productos considerados como prioritarios, y el 50% para 20 grupos de cara al ejercicio 2020.

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 con 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.	2018	2019	2020	% Var.
Viviendas totales con contrato firmado (nº)	538	593	385	-35,1
Viviendas con contrato Compra Venta (CV) con particulares (VPO)	209	348	110	-68,4
Viviendas con contrato AROC con particulares (VPOa)	12	18	48	166,7
Viviendas con contrato firmado con Instituciones (VS+VPOa)	317	227	227	0,0
Viviendas con contrato de arrendamiento con opción a compra vigentes con particulares en el año (AROC)	296	192	158	-17,7
Viviendas totales escrituradas	544	605	357	-41,0
Viviendas escrituradas con particulares (VPO+VPOa)	241	183	241	31,7
Viviendas escrituradas con Instituciones para alquiler (VS+VPOa)	303	422	116	-72,5

*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.	2018	2019	2020	% Var.
Viviendas totales iniciadas por Visesa (nº)	432	713	695	-2,5
Viviendas de protección oficial (VPO)	252	638	462	-27,6
Viviendas sociales (VS)	180	75	116	54,7
Viviendas tasadas autonómicas (VPT)	0	0	117	100,0
Viviendas totales terminadas por Visesa (nº)	369	520	84	-83,8
Viviendas de protección oficial (VPO)	205	462	0	-100,0
Viviendas sociales (VS)	164	58	84	44,8
Viviendas tasadas autonómicas (VPT)	0	0	0	0,0

Fuente: Observatorio Vasco de la Vivienda.

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

Gráfico 1. Viviendas totales con contrato firmado entre 2018 y 2020 por TT.HH. de la CAPV.

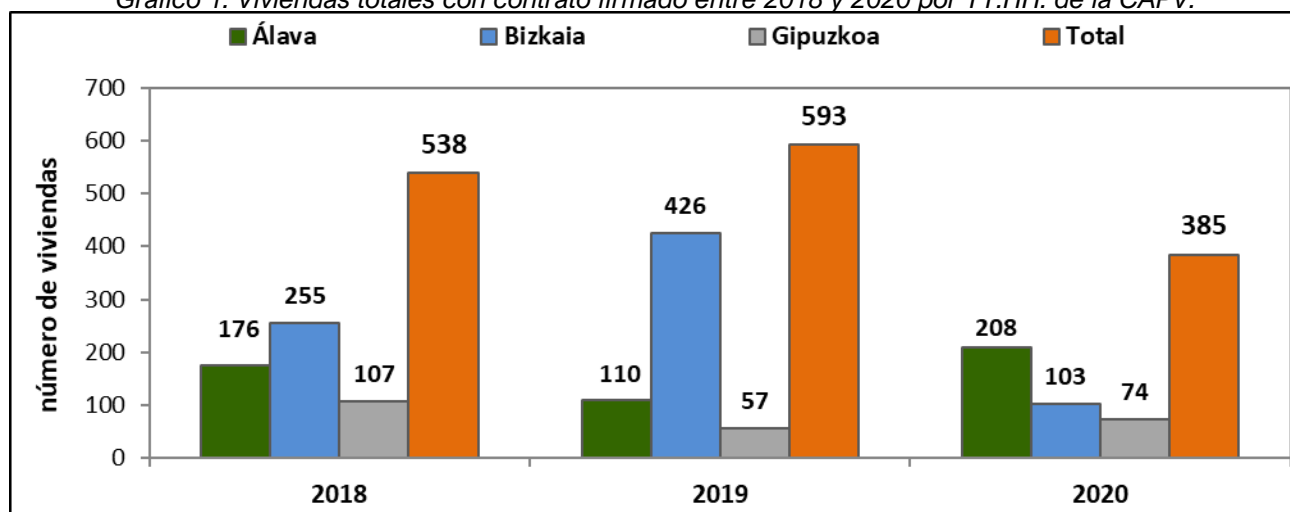
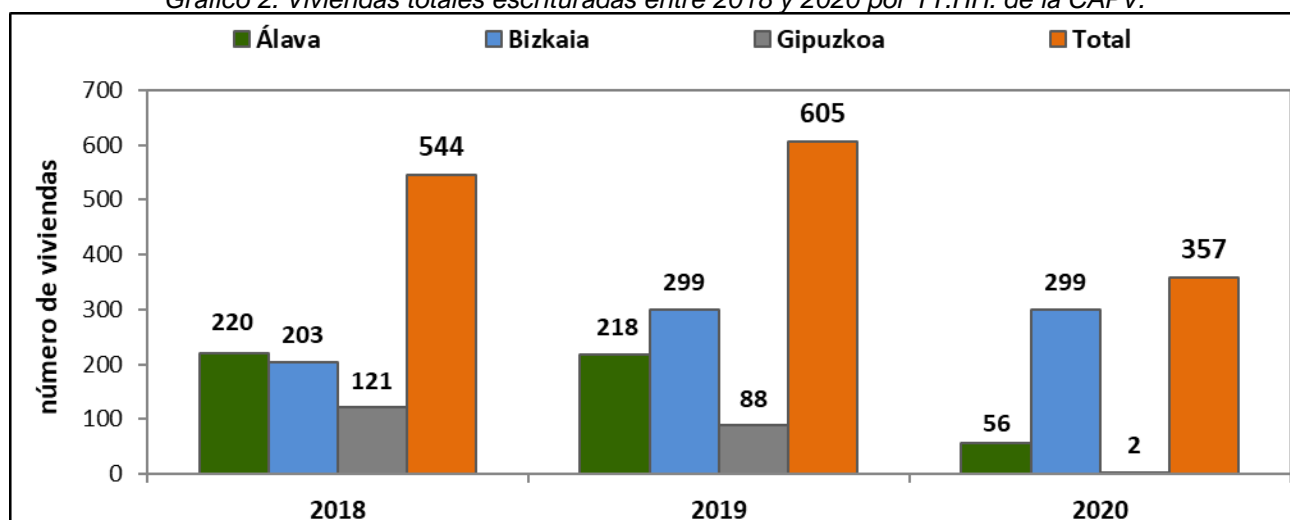


Gráfico 2. Viviendas totales escrituradas entre 2018 y 2020 por TT.HH. de la CAPV.



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.

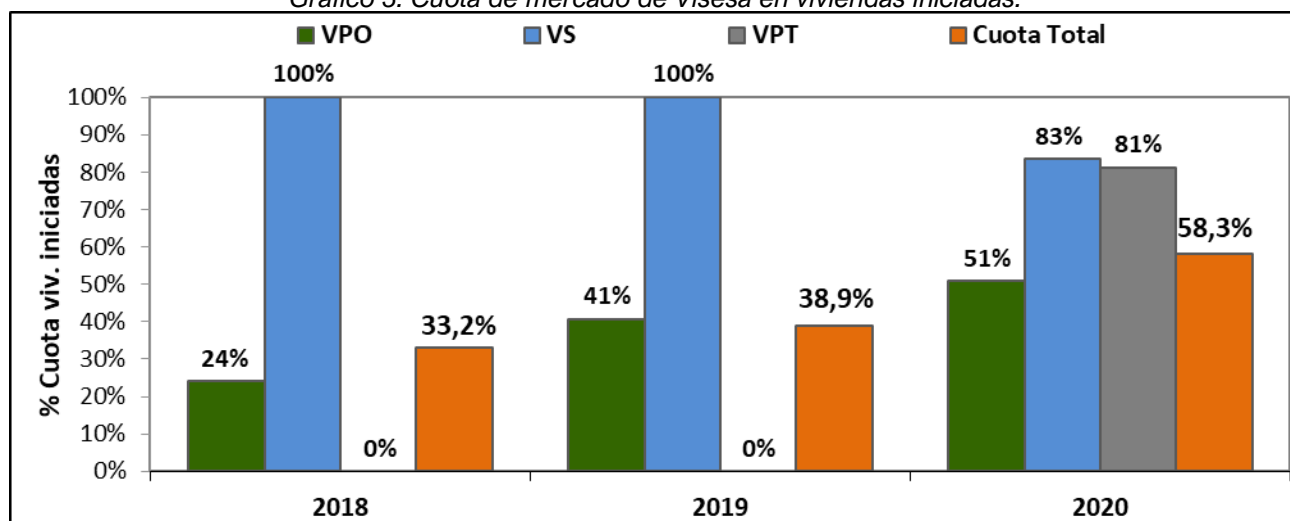
Así, en 2020, el número total de **viviendas iniciadas** de protección pública en la CAPV (VPO+VS+VPT) han sido 1.192, aportando Visesa un 58,3% del total de viviendas iniciadas en toda la Comunidad.

Tabla 4. Cuota de mercado en viviendas iniciadas.

Cuota de mercado en viviendas iniciadas - %	2018	2019	2020	% Var.
Cuota de viviendas de protección oficial (VPO) iniciadas por Visesa	24,0%	40,6%	50,8%	25,2
Cuota de viviendas sociales (VS) iniciadas por Visesa	100,0%	100,0%	83,5%	-16,5
Cuota de viviendas tasadas (VPT) iniciadas por Visesa	0,0%	0,0%	81,3%	100,0
Cuota total de viviendas de protección pública (VPO+VS+VPT) iniciadas por Visesa	33,2%	38,9%	58,3%	49,7

Fuente: Observatorio Vasco de la Vivienda

Gráfico 3. Cuota de mercado de Visesa en viviendas iniciadas.



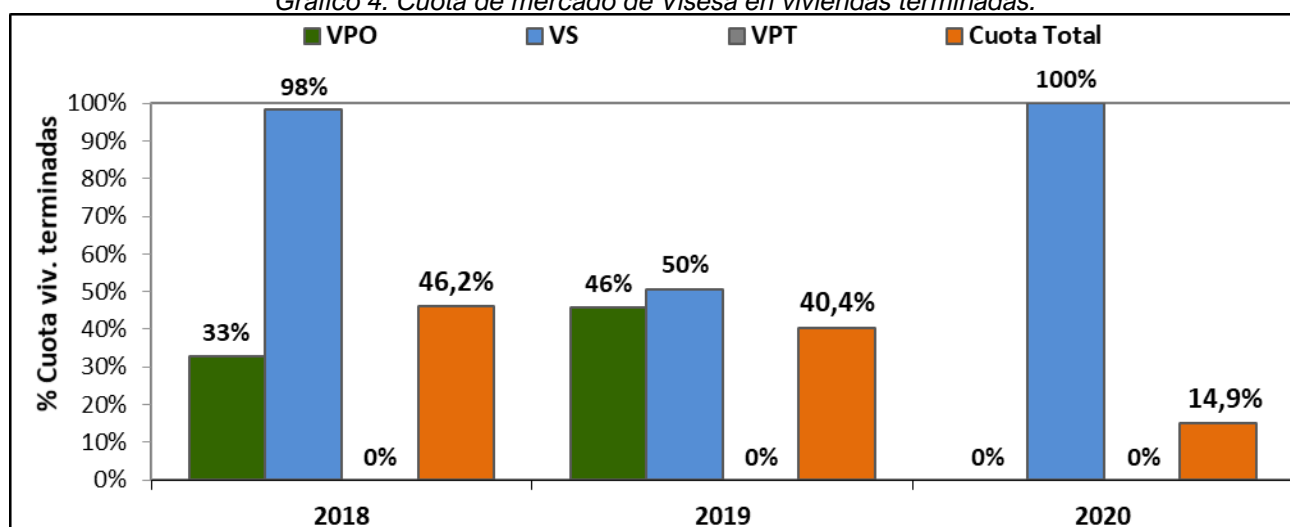
El número total de **viviendas terminadas** de protección pública en la CAPV (VPO+VS+VPT) han sido 562 en 2020, aportando Visesa un 14,9% de la totalidad de viviendas terminadas en toda la Comunidad.

Tabla 5. Cuota de mercado en viviendas terminadas.

Cuota de mercado en viviendas terminadas - %	2018	2019	2020	% Var.
Cuota de viviendas protección oficial (VPO) terminadas por Visesa	32,9%	45,8%	0,0%	-100,0
Cuota de viviendas sociales (VS) terminadas por Visesa	98%	50%	100%	98,3
Cuota de viviendas tasadas (VPT) terminadas por Visesa	0%	0%	0%	0,0
Cuota total de viviendas de protección pública (VPO+VS+VPT) terminadas por Visesa	46,2%	40,4%	14,9%	-63,0

Fuente: Observatorio Vasco de la Vivienda

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



Los resultados en cuanto al retraso medio en la entrega de viviendas y el porcentaje de viviendas entregadas con retraso ha mejorado en el último año. Los retrasos que se han producido han sido debidos a por diversas situaciones como: el retraso en el inicio de la obra por no alcanzar un mínimo del 80% de firmas en los contratos de la promoción; el retraso en la ejecución de la obra por parte de la empresa constructora; el retraso en la recepción de la obra por parte de Visesa por reparaciones en las viviendas; o el retraso en la urbanización anterior a la ejecución de la obra de la promoción.

El objetivo de Visesa siempre es el de finalizar los proyectos y las obras en plazo y mejorar la satisfacción de la clientela.

Tabla 6. Retraso medio en la entrega.

Retraso en la entrega de viviendas - meses	2018	2019	2020	% Var.
Media de meses de retraso	8,3	15	0	-100,0

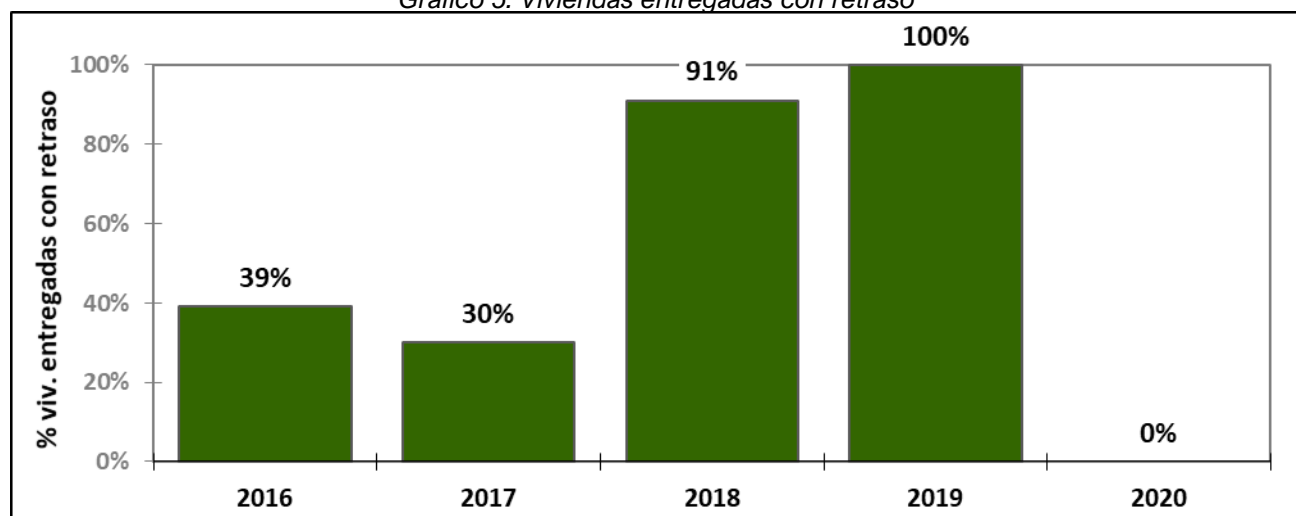
Fuente: Visesa

Tabla 7. Viviendas entregadas con retraso.

Viviendas entregadas con retraso - %	2018	2019	2020	% Var.
Resultado	91%	100%	0%	-100,0

Fuente: Visesa

Gráfico 5. Viviendas entregadas con retraso



La venta de elementos no vinculados a una vivienda de protección pública, normalmente locales comerciales y garajes libres 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.

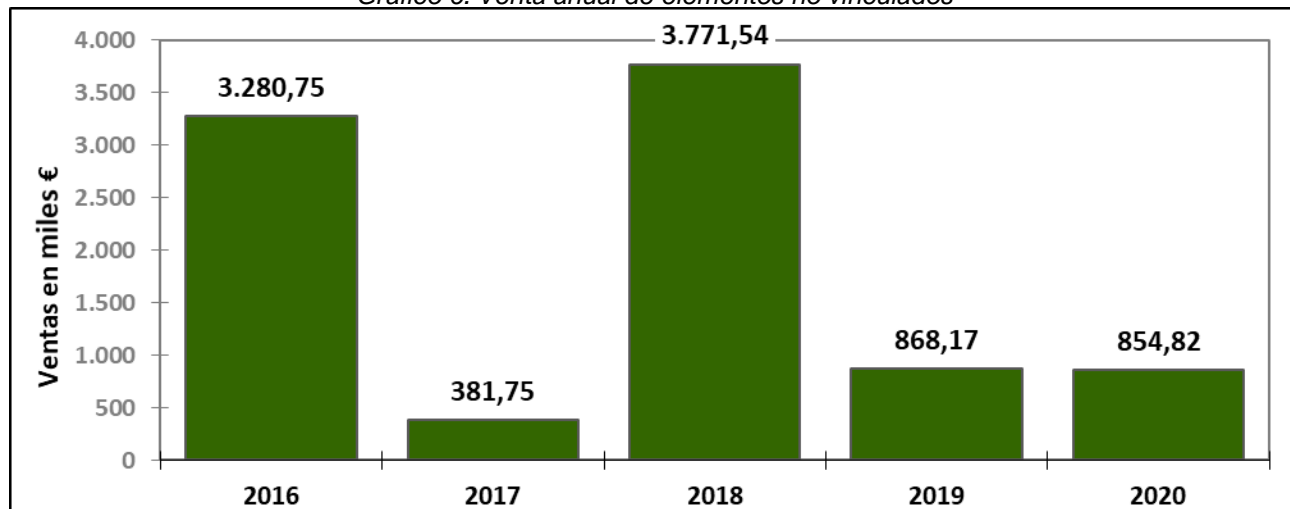
Tabla 8. Venta de elementos no vinculados (elementos libres).

Ventas de elementos no vinculados* - miles €	2018	2019	2020	% Var.
Resultado	3.771,54	868,17	854,82	-1,5

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

Desde 2015, año en el que se inició el sistema de arrendamiento con opción a compra en los elementos libres, se producen ralentizaciones en las ventas de algunos años por encontrarse dichos elementos libres en alquiler (AROC).

Gráfico 6. Venta anual de elementos no vinculados



Otra actividad que se desarrolla es la **prestación de servicios energéticos** a Comunidades de Propietarios y Propietarias de edificios promovidos por Visesa.

Visesa lleva a cabo la prestación de servicios energéticos a las Comunidades de Propietarios 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-generación de alta eficiencia (generación simultánea de calor y electricidad), con el objetivo de optimizar su rendimiento.

Para ello, Visesa mantiene la titularidad de los equipos de cogeneración, gestionando la operación y mantenimiento de la sala completa de calderas, así como el correcto suministro de calefacción y agua caliente a los vecinos. Actualmente, se están gestionando contratos que afectan a un total de 445 viviendas.

Durante el último año, y a modo de ejemplo, estos equipos de cogeneración han producido 140.464 kWh de electricidad, lo que supone un ahorro de emisiones a la atmósfera de 67.555 kg de CO₂.

4.1.2. Resultados económicos

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

Tabla 9. Cuenta de resultados.

Cuenta de resultados de gestión - €	2018	2019	2020	%Var.
Ingresos				
Ventas / Importe neto cifra negocio	49.190.822	53.117.637	39.504.417	-25,6
Ingresos accesorios	990.859	906.023	3.790.636	318,4
Subvenciones de explotación	24.652	0	0	0,0
Otros	14.932.339	17.274.392	14.899.498	-13,7
(+) Total Ingresos (1)	65.138.672	71.298.052	58.194.551	-18,4
Gastos				
Aprovisionamientos	-67.301.899	-49.873.294	-54.296.960	8,9
Gastos de personal	-5.145.877	-5.612.552	-5.544.512	-1,2
• Sueldos y salarios	-3.977.174	-4.268.147	-4.225.256	-1,0
• Otros gastos sociales	-1.168.703	-1.344.405	-1.319.256	-1,9
Servicios exteriores	-1.840.851	-1.568.065	-1.477.522	-5,8
Tributos	-343.227	-220.098	-150.630	-31,6
Pérdidas, deterioros y variación de provisiones	-1.486.962	494.923	7.819.566	1480,0
Amortización inmovilizado	-2.335.758	-1.769.911	-1.606.716	-9,2
Variación existencias	15.291.814	-7.726.703	-2.027.542	-73,8
(-) Total Gastos (2)	-63.162.760	-66.275.700	-57.284.316	-13,6
Resultado de explotación (1+2)	1.975.912	5.022.352	910.235	-81,9
Resultado financiero	-1.042.929	-221.414	-296.566	33,9
Resultado antes de impuestos	932.983	4.800.938	613.669	-87,2
Resultado del ejercicio	645.312	4.067.089	461.950	-88,6

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 – €	2018	2019	2020	% Var.
Resultado	10.837.649	7.709.111	8.088.715	4,9

Fuente: Visesa

Tabla 11. Rentabilidad de los Fondos Propios.

Rentabilidad de los Fondos Propios - %	2018	2019	2020	% Var.
Resultado	0,86%	5,40%	0,58%	-89,3

Fuente: Visesa

Gráfico 7. Rentabilidad de los Fondos Propios

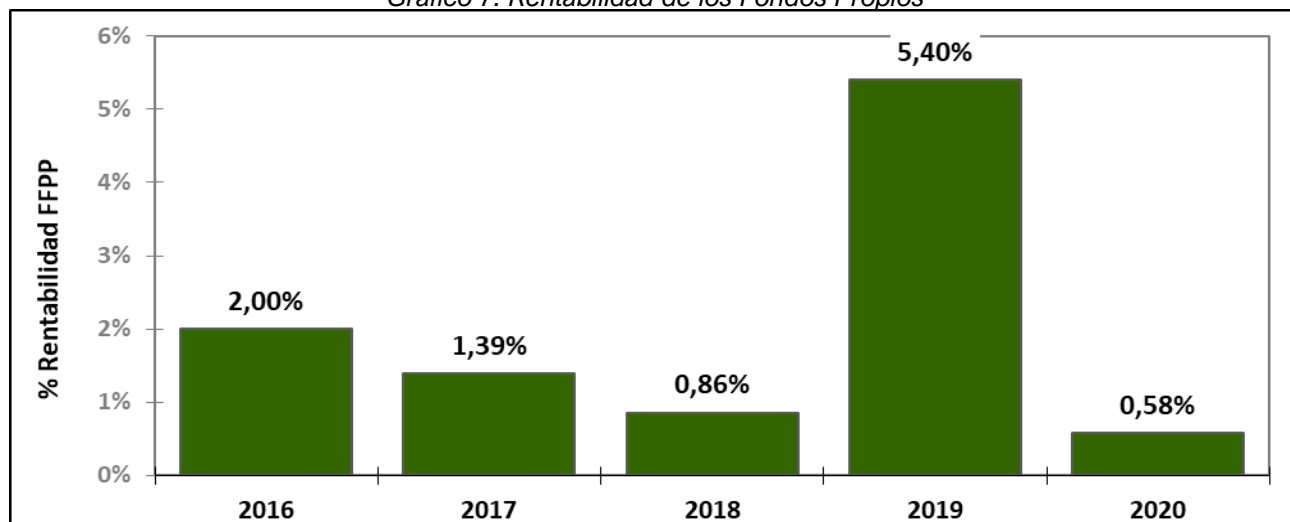


Tabla 12. Fondo de Maniobra.

Fondo de Maniobra. Solvencia - %	2018	2019	2020	% Var.
Resultado	139,3%	135,7%	139,8%	3,0

Fuente: Visesa

Tabla 13. Gastos de estructura por persona.

Gastos de estructura por persona - €	2018	2019	2020	% Var.
Resultado	85.586	80.440	86.140	7,1

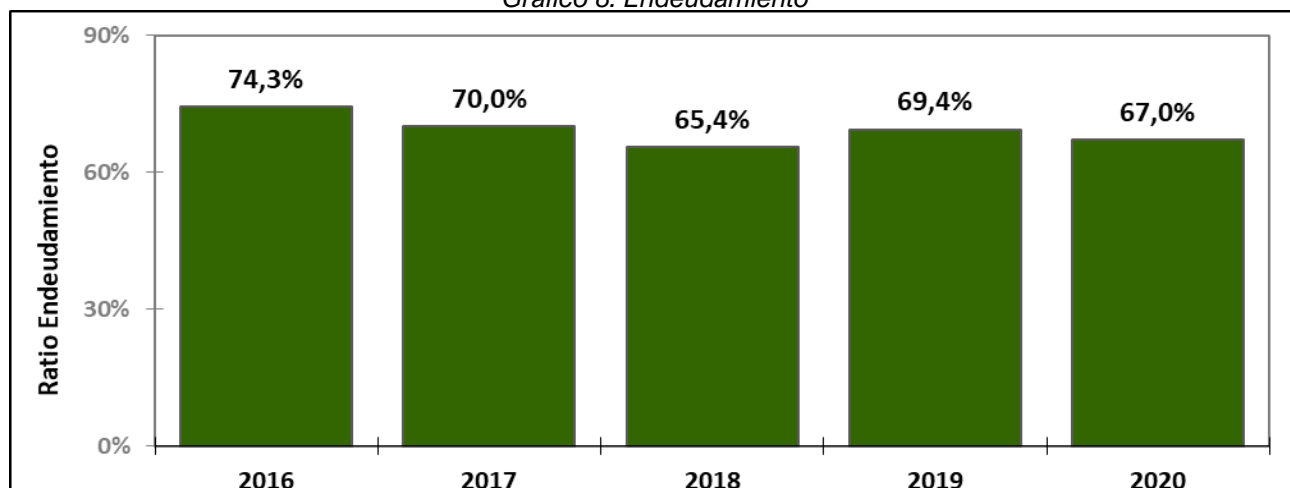
Fuente: Visesa

Tabla 14. Endeudamiento.

Endeudamiento - %	2018	2019	2020	% Var.
Resultado	65,4%	69,4%	67,0%	-3,3

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.

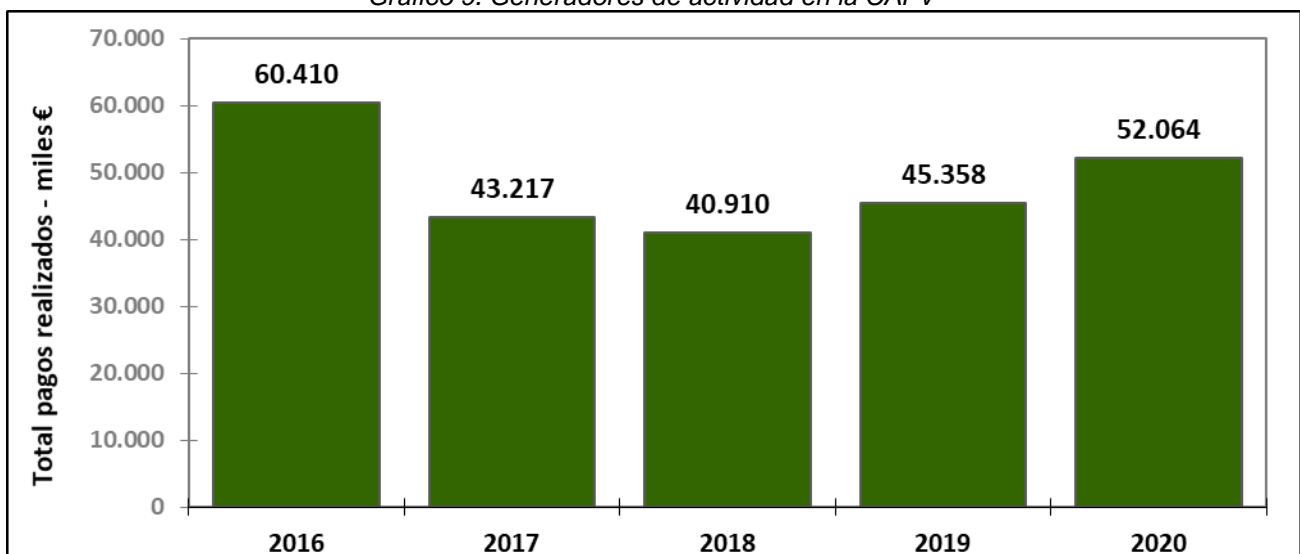
Además, Visesa es un agente relevante en la actividad económica del sector público en la CAPV, contribuyendo a la movilización económica de agentes públicos y privados, tal y como se detalla en el siguiente cuadro de pagos realizados en los últimos tres años por concepto de gasto.

Tabla 15. Generadores de actividad.

Generadores de Actividad en la CAPV – miles €	IMPORTE 2018	IMPORTE 2019	IMPORTE 2020	% Var.
Certificaciones de obra	1.530	1.204	999	-17,0
Intereses y gastos financieros	6.449	10.005	15.377	53,7
Certificaciones de urbanización (incluye compra de suelos)	1.216	1.616	1.374	-15,0
Honorarios técnicos	879	513	616	20,1
Impuestos municipales	884	611	1.005	64,5
Asistencias técnicas (ensayos, control técnico y postventa)	527	51	416	715,0
Seguros	1.641	1.531	721	-52,9
Reparaciones gremios	502	830	276	-66,8
Cocinas	382	121	98	-18,9
Notarios y registro	205	212	255	20,3
Vigilancia promociones	375	304	178	-41,4
Alquileres	127	430	459	6,6
Consultorías y auditorías	1.530	1.204	999	-17,0
TOTAL	40.910	45.358	52.064	14,8

Fuente: Visesa

Gráfico 9. Generadores de actividad en la CAPV



4.2. RELACIÓN CON LA CLIENTELA

4.2.1. La principal clientela de Visesa

Visesa considera clientela a:

1. Cualquier persona susceptible de beneficiarse de una vivienda 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)
2. Gobierno Vasco; Alokabide (como destinataria de las viviendas sociales de alquiler); Ayuntamientos; Diputaciones; y Empresas
3. Organismos compradores de Suelo
4. Personas compradoras e inquilinas en alquiler con opción a compra de elementos libres (locales, garajes y trasteros) y personas compradoras de nuda propiedad
5. Personas propietarias y Comunidades de propietarios/as (prestación de servicios energéticos, garantías y mantenimiento).

A finales de 2019, según los datos de Etxebide sobre demanda inscrita, en la CAPV existe un total de 70.179 personas que demandan vivienda protegida en alguno de los tres Territorios Históricos. Los requisitos para acceder a una vivienda de protección pública, de acuerdo con la normativa en vigor, se pueden consultar en la web de Etxebide - Servicio Vasco de Vivienda.

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 sobre la satisfacción se realiza mediante encuesta telefónica. Con la sistemática definida, 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 organizados por áreas de servicios y la satisfacción general obtenida:

Tabla 16. Satisfacción de la clientela con el servicio de Visesa.

Áreas de Servicio	2017	2019	2020	% Var.
Calidad y Acabados de las viviendas	60,04	63,44	57,58	-9,2
Diseño, Ubicación y Dimensiones de la vivienda y anejos	72,15	77,54	74,17	-4,3
Precio	57,21	64,94	67,26	3,6
Servicio hasta la entrega	69,32	68,99	58,21	-15,6
Servicio Posventa	60,95	63,60	54,00	-15,1
Índice de satisfacción global de clientes (ponderado por los atributos u áreas de servicio)	63,65	68,06	62,97	-7,5

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

En 2020, de los 40 factores analizados de las cinco áreas de servicio de Visesa, 4 superan la barrera del desempleo óptimo (75 puntos). Por el contrario, 14 factores no logran superar la barrera de los 60 puntos.

Los factores que constituyen las fortalezas del servicio de Visesa este año forman parte del área de Diseño, Ubicación y Dimensiones de la Vivienda y Anejos, y son:

- Ubicación de la vivienda en el edificio, altura y orientación
- Ubicación del trastero en el edificio
- Número de dormitorios de la vivienda
- Dimensiones del trastero

Por el contrario, los factores que han constituido las debilidades del servicio han sido:

- Cumplimiento de los plazos de entrega (Servicio hasta la entrega)
- Rapidez en la resolución de incidencias (Servicio Post Venta)
- Eficacia en la resolución de incidencias (Servicio Post Venta)
- Limpieza de la vivienda en el momento de la entrega (Vivienda- calidades y acabados)
- Eficacia en la resolución de incidencias (Servicio hasta la entrega)
- Tipo de suelo y colocación (Vivienda- calidades y acabados)
- Rapidez en la atención. (Servicio hasta la entrega)
- Cocina (mobiliario y electrodomésticos) (Vivienda- calidades y acabados)
- Innovaciones técnicas o en materiales de la vivienda. (Vivienda- calidades y acabados)
- Calidad de los materiales empleados. (Vivienda- calidades y acabados)

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

Vínculos	2017	2019	2020	% Var.
Recomendaría a conocidos la compra/alquiler de vivienda a través de Visesa	77,12	64,46	55,36	-14,1
Valoración sobre la imagen general de Visesa	60,88	61,14	52,38	-14,3
Valoración de Visesa en comparación con otras promotoras	58,12	60,78	51,19	-15,8
Satisfacción general con Visesa	60,90	61,14	48,81	-20,2

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

En la comparativa con otras promotoras realizada en 2020, crecen las posiciones intermedias de los clientes en una asunción generalizada de que Visesa no es ni mejor ni peor que otras empresas promotoras de viviendas.

Tabla 18. Satisfacción de la clientela con la imagen institucional de Visesa.

AMBITOS	2017	2019	2020	% Var.
Hace aportaciones a la sociedad promoviendo VPO (nº VPO que pone en marcha en la CAPV, incidencia en la comunidad local, mejora de la calidad de vida, etc.)	65,62	70,68	63,10	-10,7
Es respetuosa con el medio ambiente	65,37	69,58	63,69	-8,5
Es transparente en sus actividades	57,50	61,04	49,40	-19,1
Ofrece un producto / vivienda de calidad	59,75	63,45	50,00	-21,2
Media de Ámbitos	62,00	66,19	56,55	-14,6

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

Según los datos obtenidos en 2020, en lo que respecta a la imagen, un 35,7% de la clientela tiene una imagen positiva o muy positiva de Visesa, frente a un 14,3% que es crítico o muy crítico.

Tabla 19. Satisfacción de la clientela con la página web de Visesa.

AMBITOS	2017	2019	2020	% Var.
Imagen de la página, su estética	-	61,48	64,58	5,0
Información actualizada	-	-	61,46	0,0
Calidad y cantidad de información (está todo lo que necesito)	-	60,66	57,29	-5,6
Facilidad de navegación (es fácil encontrar lo que busco)	-	62,3	55,21	-11,4
Media de Ámbitos	64,37	61,68	60,58	-1,8

**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 la clientela, 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 del Modelo EFQM y actualmente a los ámbitos que impactan en la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones incluidos en el Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit, todo ello siguiendo el ciclo PDCA de mejora continua que obliga al sistema a revisar los procesos y ajustarlos permanentemente.

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

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

Además, Visesa, desde 2004, participa 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 **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 del producto u otros productos que las satisfagan. Creado en 2003 por el Comité de Dirección, desde entonces se ha encargado de concretar, materializar y desarrollar la Política de Producto, adecuándola a los objetivos estratégicos vigentes, así como a las necesidades y expectativas de la clientela y resto de grupos de interés.

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

Estos compromisos se traducen en una nueva revisión de los **Criterios de Diseño y Construcción** (Rev.09) derivada del trabajo realizado durante los últimos años, y cuyos cambios más significativos son:

- Alineación del producto con los requisitos del servicio de alquiler-Alokabide.
- Definición de sistemas constructivos con experiencia garantizada, haciendo hincapié en puntos críticos constructivos desde el diseño.
- Optimización de los costes de las promociones, considerando todo el ciclo de vida de las mismas: construcción + vida útil (mantenimiento).

Ahora, el reto del Comité de Producto es cumplir con los nuevos objetivos, orientados hacia la ejecución de promociones óptimas desde el punto de vista técnico-económico y de mantenimiento y posventa. De este modo, Visesa persigue la mejora continua de su producto abriéndose a nuevas tipologías, según vayan surgiendo necesidades.

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 situación económica de estos últimos años y su repercusión directa, concretamente, en el sector, 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 su producto llegue a su clientela y así, pueda minimizar algunas vicisitudes en que se encuentran las personas que quieren acceder a una de sus 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 20. Contratos y escrituras de VPP en la modalidad de AROC.

Viviendas bajo la modalidad de arrendamiento con opción a compra (AROC) – nº	2018	2019	2020	% Var.
Contratos de nuevas viviendas firmados en la modalidad de AROC	12	18	48	166,7
Contratos de viviendas vigentes en la modalidad de AROC	419	192	158	-17,7
Escrituras de viviendas materializadas a través de la modalidad AROC	222	220	61	-72,3

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, Eibar, Ugao, Leioa, Sestao, Basauri, Durango, Bilbao 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 con opción a compra lleva unas medidas innovadoras que apoyan la puesta en marcha de una actividad comercial:

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

Tabla 21. 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	2018	2019	2020	% Var.
Contratos de nuevos elementos libres firmados en la modalidad de AROC	85	122	107	-12,3
Contratos de elementos libres vigentes en la modalidad de AROC	371	437	456	4,3
Escrituras de elementos libres materializadas a través de la modalidad AROC	15	12	25	108,3

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 2020, 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 junio de 2020 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 16 viviendas de protección pública en venta (VPO) en Azkoitia. Esta promoción se suma a las 21 promociones con adjudicación directa vigente en la que cualquier persona que cumpla los requisitos puede acceder a una vivienda en esta modalidad en Llodio, Iruña de Oca, Salburua y Zabalgana (Vitoria-Gasteiz), Sestao, Ugao-Miraballes, Bolueta-Bilbao, Gernika, Durango, Basauri, Barakaldo, Eskoriatza, Eibar 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 2020 se ha realizado el sorteo de la segunda fase de adjudicación de las viviendas vacantes a la promoción de 63 viviendas de protección oficial en venta (VPO) en la Zerrajera (Arrasate).

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 y relativas a cualquier aspecto relacionado con el servicio prestado por Visesa (atención a la clientela, proceso de adjudicación, información recibida,... u otro aspecto de tipo general).

Tabla 22. Incidencias generales.

Incidencias generales – nº	2018	2019	2020	% Var.
Número de incidencias generales presentadas	12	9	1	-88,9
Número de incidencias generales aceptadas	12	9	1	-88,9
Número de incidencias generales resueltas a favor de los interesados	5	9	0	-100,0

Fuente: Visesa

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

Tabla 23. Incidencias técnicas.

Incidencias técnicas – nº	2018	2019	2020	% Var.
Número medio de incidencias técnicas recibidas durante el 1º año tras escriturar	8,0	5,8	3,9	-33,5
Número de incidencias técnicas presentadas	4.507	4.464	4.753	6,5
Número de incidencias técnicas aceptadas	3.077	3.000	3.508	16,9
Número de incidencias técnicas resueltas a favor de los interesados	1.153	1.762	2.216	25,8

Fuente: Visesa

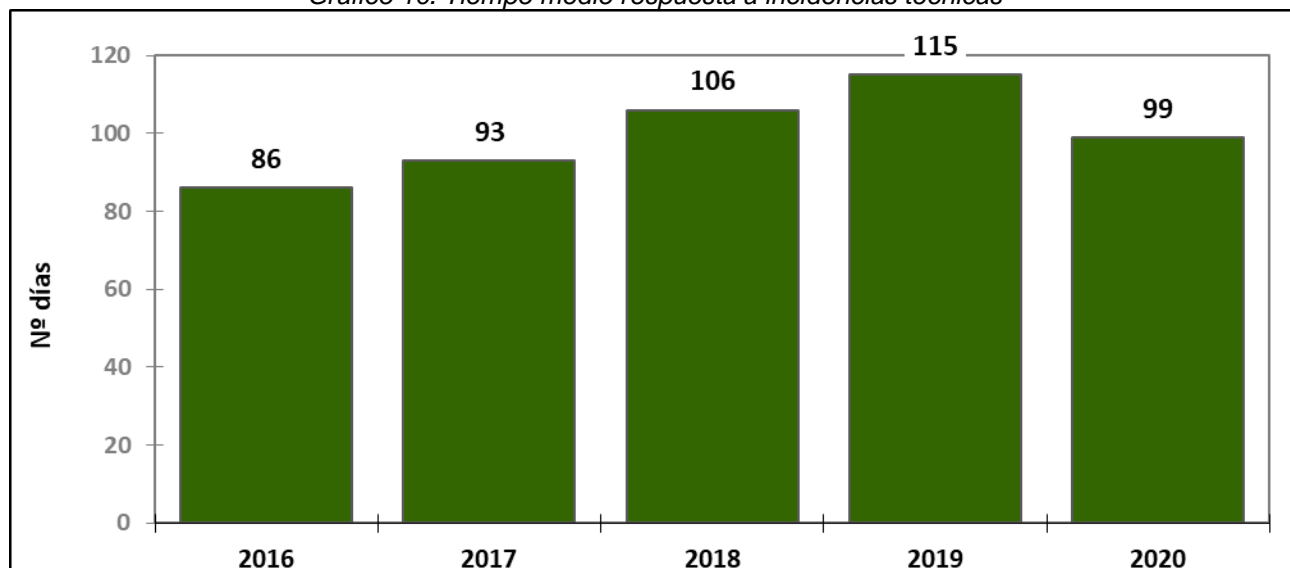
Las incidencias aceptadas son aquellas a las que Visesa procede a su reparación o restauración por quedar evidenciado un defecto de fabricación o instalación de las mismas.

Tabla 24. Tiempo medio respuesta a incidencias técnicas.

Tiempo medio de respuesta a las incidencias técnicas en las promociones - días	2018	2019	2020	% Var.
Resultado	106	115	99	-13,9

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.

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 al cliente.

Tabla 25. Consultas recibidas.

Consultas recibidas vía web – email en OAC - Zuzenean	2018	2019	2020	% Var.
Álava	248	129	272	110,9
Bizkaia	472	498	727	46,0
Gipuzkoa	279	137	185	35,0
Central	272	136	48	-64,7
TOTAL	1.271	900	1.232	36,9

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.

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 26. Datos de formación en Protección de Datos.

Formación en RGPD	2018		2019		2020	
Cursos realizados (nº)	1		1		1	
Horas totales (h)	146		4		118,5	
Asistentes totales (nº)	73		2		79	
	Var.	Muj.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
	46	27	1	1	50	29
Nº medio de horas de formación por asistente – nº	2,0		2,0		1,5	

Fuente: Visesa

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

Tabla 27. Incidencias de seguridad.

Incidencias relacionadas con el cumplimiento de la protección de datos – nº	2018	2019	2020	% Var.
Amenazas	4	1	4	300,0
Violaciones de seguridad	0	1	0	-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 J. 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 en Visesa	-BDD sorteo ERP-Navisión
Interno	Cuenta aval y autorización	
Clientela	Notificación de la adjudicación (compraventa-CV y arrendamiento con opción a compra-AROC)	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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

Descripción		Acciones de comunicación/información
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
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 y propietarias CV	- información fecha, lugar... para la constitución de la comunidad de propietarios y propietarias
Clientela	Prestación de servicios energéticos a determinadas comunidades de propietarios y propietarias	- 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 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 notificación a las personas adjudicatarias de viviendas es una variable importante para la entrega de las viviendas a dichas personas adjudicatarias, ya que cuanto antes se realicen, antes podrán las personas propietarias 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.

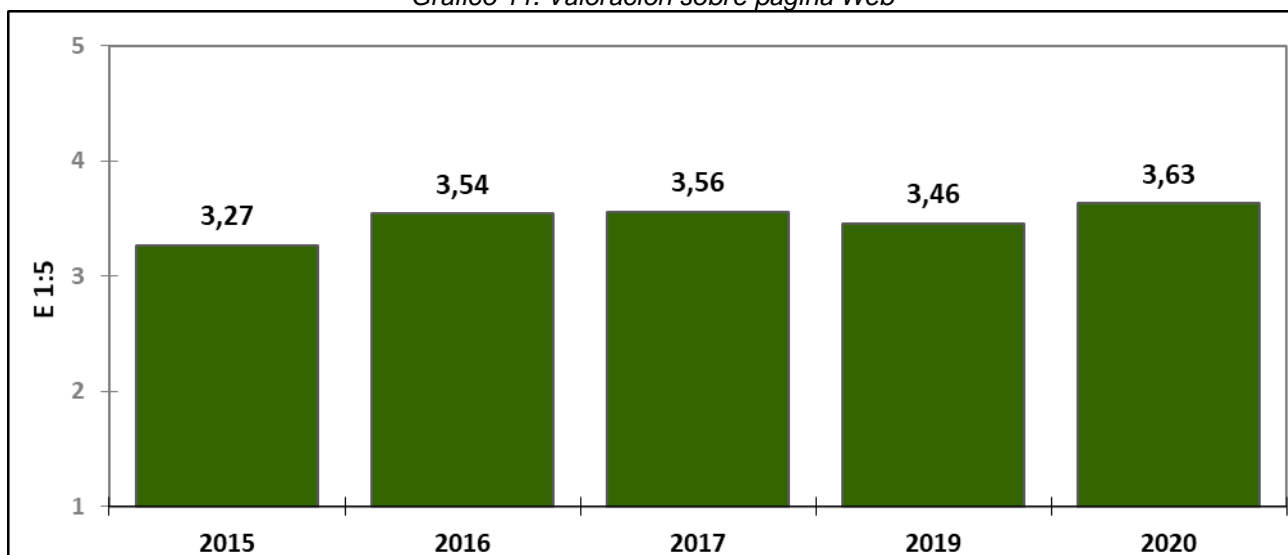
Destacar que uno de los aspectos que valoran la clientela de Visesa es la ayuda que se les ofrece en la gestión integral de la constitución de su comunidad de propietarios/as, ya que algunos no conocen el proceso y posterior alcance de una adecuada gestión de la comunidad. Todos los años Visesa ayuda en la constitución de varias comunidades de propietarios/as, siendo la última de 2020 la constitución de la comunidad de la promoción de 190 VPO en Bolueta (Bilbao).

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

En 2019, Visesa rediseñó y puso a disposición de la ciudadanía una nueva página web: www.visesa.euskadi.eus. Esta nueva página web ha contado con un incremento importante en las visitas recibidas en estos dos últimos años.

Tabla 28. Visitas a la web.

Visitas a la web www.visesa.euskadi.eus	2018	2019	2020	% Var.
Visitas realizadas a la web de Visesa (nº) (visitas por día)	129.101 (354)	222.991 (611)	353.022 (967)	58,3
Valoración de la clientela de Visesa sobre la página web www.visesa.euskadi.eus (E 1:5)	3,56	3,46	3,63	4,9

Fuente: Visesa.
Gráfico 11. Valoración sobre página Web


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 29. Llamadas y correos.

Llamadas telefónicas y Correos	2018	2019	2020	% Var.
Llamadas telefónicas de la clientela al call center (nº)	2.516	2.725	2.381	-12,6
Ratio de cobertura de las llamadas recibidas	94%	95%	94%	-1,1
Correos recibidos a través de sap@Visesa.com (nº)	1.601	2.021	3.196	58,1

Fuente: Visesa

Tabla 30. Imagen de Visesa para la clientela.

Imagen - E 1:5	2017	2019	2020	% Var.
Valoración de la clientela de promoción sobre la imagen general de Visesa	3,44	3,45	3,1	-10,1
Nivel de fidelidad de la clientela de promoción de Visesa (volverían a comprar una vivienda de Visesa)	4,08	3,58	3,21	-10,3
Comparación con otras empresas	3,32	3,43	3,05	-11,1

Fuente: Visesa. En 2018 no se realizaron encuestas de satisfacción a la clientela.

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

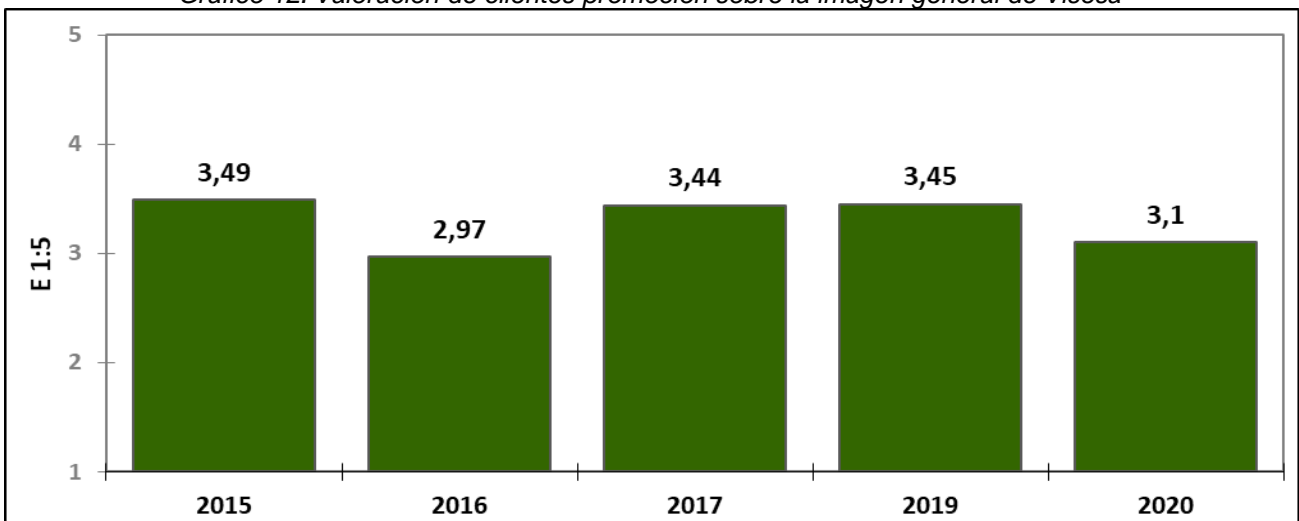


Gráfico 13. Nivel de fidelidad de clientes promoción (volverían a comprar una vivienda de Visesa)

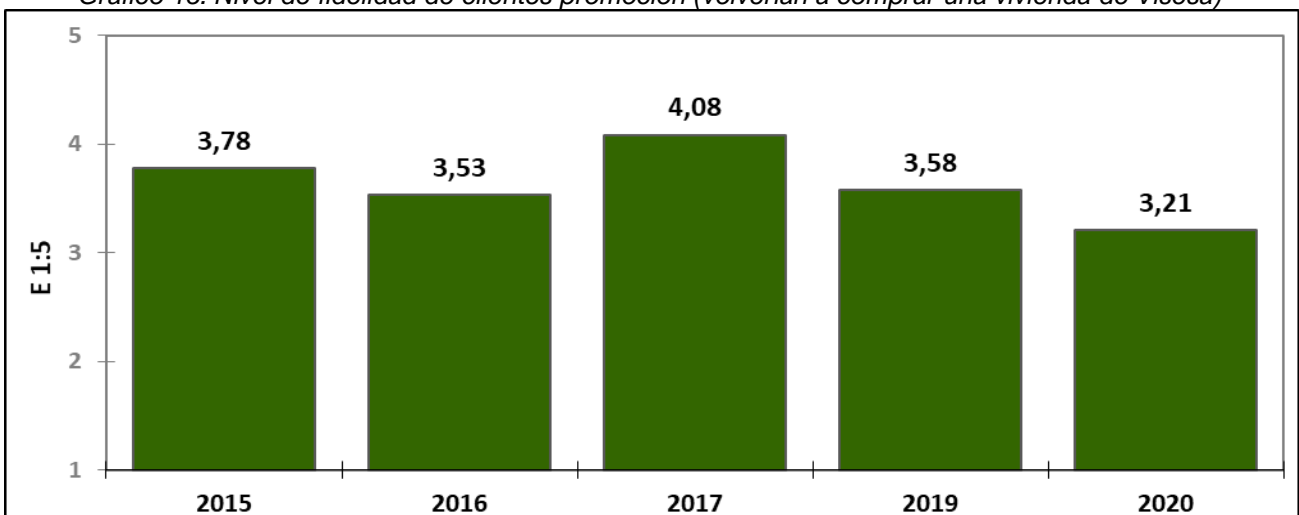
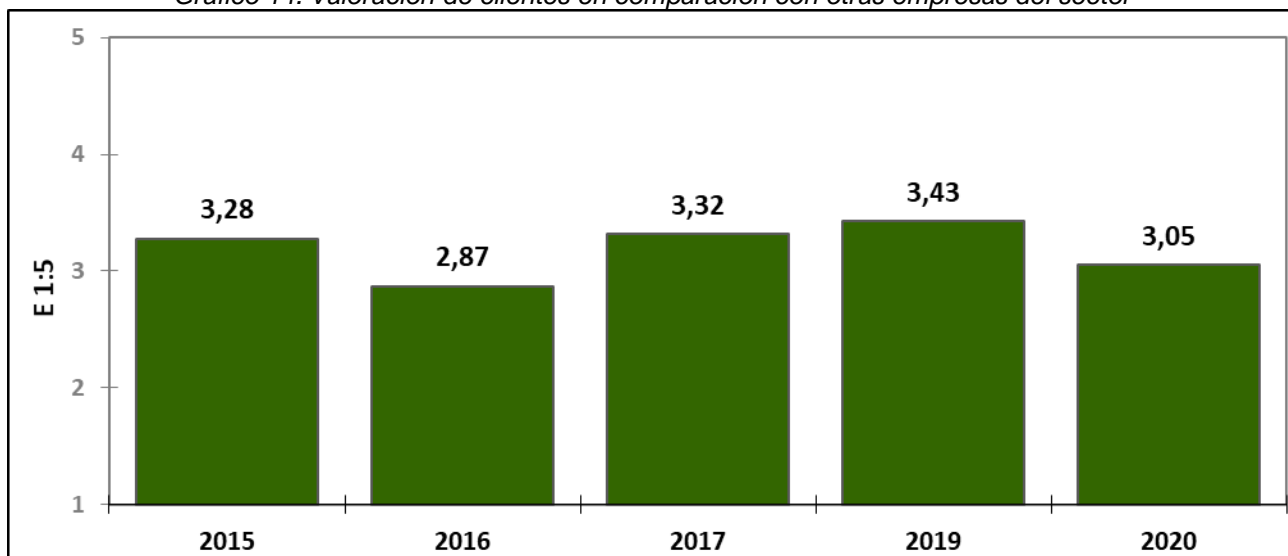


Gráfico 14. Valoración de clientes en comparación con otras empresas del sector



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

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

- **Salón inmobiliario**

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

4.2.9. Promoción del Euskera en la relación con la clientela

La Ley 10/1982 del 24 de noviembre de 1982 establece el derecho de la ciudadanía a relacionarse con el Sector Público en la lengua oficial de su elección. Visesa es parte del sector público y por tanto, debe garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

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 en base a 2 ejes principales y 6 elementos de primer nivel que luego se desarrollan en otros elementos de 2º nivel, acciones e indicadores.

Tabla K. 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.
- 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.

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.
- Elemento Nivel 1. D. Gestión de Personas. Objeto: potenciar el uso del euskera en la gestión y formación de las personas.
- Elemento Nivel 1. E. Relaciones Externas. Objeto: incrementar el uso del euskera en las relaciones con entidades externas.
- Elemento Nivel 1. F. Sistema de Gestión. Objeto: garantizar la gestión avanzada del sistema.

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 proveedores estratégicos 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 todos los suministradores en materias de gestión ambiental, reglamento general de protección de datos, prevención de riesgos laborales, etc.

Tabla L. 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 del proveedor.
	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 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 del proveedor.
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.	

Otros criterios generales que Visesa aplica en las 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 significativas derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones, excepto en el año 2015, en el que se tuvo una sanción que asciende a 111.000€ por parte de AENA por incumplir la colocación de grúas sin autorización administrativa en una promoción de Derio.

Compra y contratación verde

Desde 2018, Visesa esta adherida al Programa de Compra y Contratación Pública Verde del País Vasco 2020. Con dicha adhesión, Visesa se comprometió a alcanzar un grado de ambientalización en su contratación del 50% para el año 2020. Varios de los criterios sociales, ambientales y económicos se vienen incorporando anteriormente a este acuerdo en materia de compra y contratación pública verde.

Los compromisos de las entidades adheridas son:

- Establecer un plan de trabajo anual en los ámbitos priorizados en el Programa y en al menos otro ámbito de especial interés para la organización.
- Realizar el análisis e integración de la contratación pública verde en los procedimientos y herramientas existentes en Visesa.
- Formar y capacitar al personal involucrado en la compra y contratación
- Ambientalizar progresivamente las compras y contrataciones de los grupos de productos y servicios priorizados, hasta alcanzar como mínimo los objetivos marcados en el Programa para los años 2018 y 2020.
- Realizar el seguimiento anual y trasladar a la Secretaría Técnica (Ihobe) los resultados del trabajo llevado a cabo.

Una vez cumplidos con los compromisos y los resultados para 2020, Visesa se incorporará al próximo programa de compra y contratación verde de Euskadi 2030.

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 31. Datos de contratación en Visesa.

Contrataciones totales - €	2018	2019	2020	% Var.
• Contratación de obras	52.423.209	21.381.752	38.832.474	81,6
• Contratación de servicios	5.270.965	3.944.821	6.942.177	76,0
• Contratación de suministros	259.602	717.353	4.229.846	489,6
Total contratación realizada por Visesa - €	57.953.776	26.043.926	50.004.497	92,0

Fuente: Visesa

4.3.3. Información de pago a proveedores

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

Tabla 32. Período medio de pago a proveedores.

	2018	2019	2020	% Var.
Periodo medio de pago a proveedores - días	20	23	22	-4,3
Ratio de las operaciones pagadas - días	20	23	22	-4,3
Ratio de las operaciones pendientes de pago - días	5	15	13	-13,3
Total de pagos realizados - miles €	50.023	47.081	45.313	-3,8
Total de pagos pendientes - miles €	6.743	1.681	1.800	7,1

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 33. Deudas con Entidades de crédito a 31-12.

	2018	2019	2020	% Var.
Deuda a corto plazo (miles €)	13.289	11.017	12.885	17,0
Deuda a largo (miles €)	43.671	40.877	33.558	-17,9
Total Deuda (miles €)	56.961	51.894	46.443	-10,5

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 34. Distribución del Consejo de Administración.

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO	2018		2019		2020	
	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:

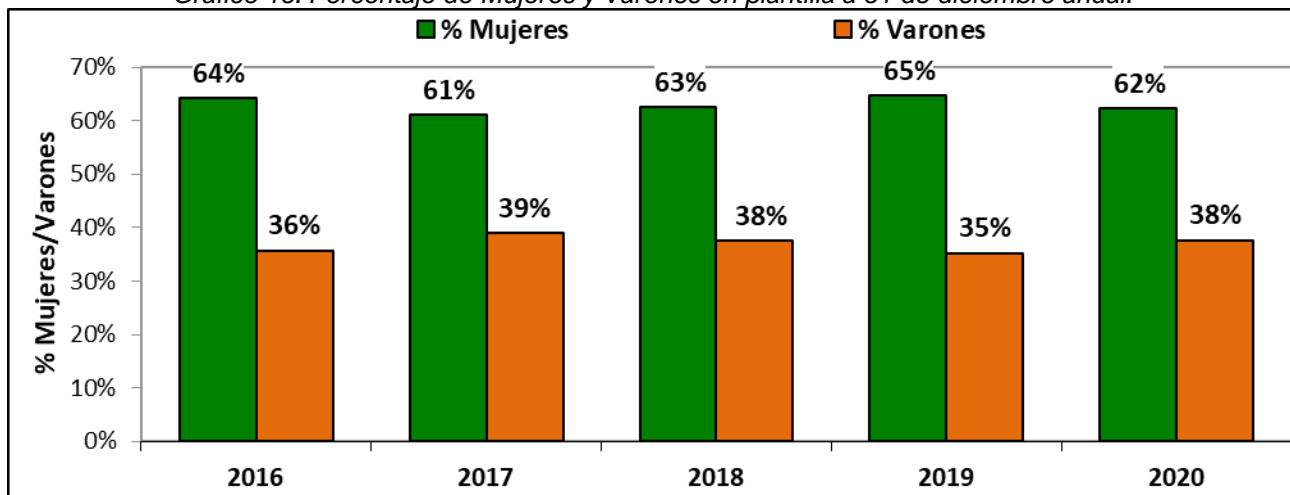
Tabla 35. Distribución del Comité de Dirección.

DISTRIBUCIÓN POR EDAD	2018		2019		2020	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
Personas por género (nº)	3	4	3	4	3	4
Edad media (años)	48,7		49,7		50,7	
Antigüedad media (años)	12,1		12,9		13,9	

Fuente: Visesa

Visesa cuenta a 31 de diciembre de 2020 con un total de 85 profesionales, de las cuales, un 62% 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 36.a. Distribución de la plantilla por cargos a 31 de diciembre.

DISTRIBUCIÓN POR CARGOS	2018		2019		2020	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
Personas con Contrato Indefinido	72		71		76	
▪ Directivos/as	3	5	3	5	3	4
▪ Titulados/as Superiores	16	18	16	17	18	20
▪ Técnicos/as Medios	8	2	9	2	8	2
▪ Administrativos/as	20	0	19	0	19	2
Personas con Contrato Temporal	16		17		9	
▪ Directivos/as	0	0	0	0	0	0
▪ Titulados/as Superiores	2	7	4	6	1	3
▪ Técnicos/as Medios	0	0	0	0	1	0
▪ Administrativos/as	6	1	6	1	3	1
Total Personas Contratadas	88		88		85	
▪ Directivos/as	3	5	3	5	3	4
▪ Titulados/as Superiores	18	25	20	23	19	23
▪ Técnicos/as Medios	8	2	9	2	9	2
▪ Administrativos/as	26	1	25	1	22	3

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

Las mujeres se encuentran representadas en todos los cargos de la organización, llegando a un 45% de los puestos de máxima responsabilidad en los 2 últimos años y al 62% en el resto de puestos existentes.

Tabla 36.b. Distribución de la plantilla por cargos y TTHH a 31 de diciembre.

DISTRIBUCIÓN POR CARGOS Y TTHH	2018						2019						2020					
	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
Personas con Contrato Indefinido																		
▪ Directivos/as	3	5	0	0	0	0	3	5	0	0	0	0	3	4	0	0	0	0
▪ Titulados/as Superior.	15	17	1	0	0	1	15	16	1	0	0	1	17	19	1	0	0	1
▪ Técnicos/as Medios	6	2	1	0	1	0	7	2	1	0	1	0	6	2	1	0	1	0
▪ Administrativos/as	15	0	3	0	2	0	14	0	3	0	2	0	15	1	3	0	1	1
Personas con Contrato Temporal																		
▪ Directivos/as	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
▪ Titulados/as Superior.	2	7	0	0	0	0	4	6	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0
▪ Técnicos/as Medios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
▪ Administrativos/as	4	0	1	0	1	1	5	0	1	0	0	1	3	1	0	0	0	0
Total Personas Contratadas	76		6		6		77		6		5		76		5		4	

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

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

Tabla 37.a. Distribución de la plantilla por edad.

DISTRIBUCIÓN POR EDAD	2018		2019		2020	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
▪ Menos de 35 años	6	1	3	0	1	0
▪ De 35 a 50 años	36	19	38	17	35	17
▪ Más de 50 años	13	13	16	14	17	15
Personas por género (nº)	55	33	57	31	53	32
Personas total (nº)	88		88		85	

Tabla 37.b. Distribución de la plantilla por edad y TTHH.

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y TTHH	2018						2019						2020					
	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	4	1	1	0	1	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
▪ De 35 a 50 años	30	18	5	0	1	1	33	16	4	1	1	0	30	16	4	0	1	1
▪ Más de 50 años	11	12	0	0	2	1	13	13	1	0	2	1	15	14	1	0	1	1
Total Personas	76		6		6		78		6		4		76		5		4	

Fuente: Visesa

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

Tabla 38.a. Distribución de la plantilla por antigüedad en Visesa.

ANTIGÜEDAD	2018		2019		2020	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
▪ De 0 a 2 años	10	9	8	3	4	3
▪ De 2 a 5 años	1	0	4	5	5	6
▪ De 5 a 10 años	8	5	4	0	2	0
▪ De 10 a 20 años	30	16	33	21	34	20
▪ Más de 20 años	6	3	8	2	8	3
Personas por género (nº)	55	33	57	31	53	32
Personas total (nº)	88		88		85	

Tabla 38.b. Distribución de la plantilla por antigüedad y TTHH en Visesa.

DISTRIBUCIÓN POR ANTIGÜEDAD Y TTHH	2018						2019						2020					
	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	7	8	2	0	1	1	7	2	1	0	0	1	4	2	0	0	0	1
▪ De 2 a 5 años	0	0	1	0	0	0	3	5	1	0	0	0	4	6	1	0	0	0
▪ De 5 a 10 años	8	5	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0
▪ De 10 a 20 años	26	15	2	0	2	1	30	20	2	0	1	1	32	19	2	0	0	1
▪ Más de 20 años	4	3	1	0	1	0	5	2	1	0	2	0	5	3	1	0	2	0
Total Personas	76		6		6		78		6		4		76		5		4	

Fuente: Visesa

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

Tabla 39.a. Distribución de la plantilla por jornada y tipo de contrato.

Jornada	Contrato	2018		2019		2020	
		Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
Completa	Indefinido	47	25	47	24	44	28
	Temporal	6	8	9	7	3	4
	Subtotal	53	33	56	31	47	32
Parcial	Indefinido	0	0	0	0	4	0
	Temporal	2	0	1	0	2	0
	Subtotal	2	0	1	0	6	0
Total Personas		55	33	57	31	53	32

Fuente: Visesa

Tabla 39.b. Distribución de la plantilla por jornada, tipo de contrato y TTHH.

Jornada	Contrato	2018						2019						2020					
		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	39	24	5	0	3	1	39	23	5	0	3	1	38	26	5	0	1	2
	Temporal	5	6	1	0	0	2	8	6	1	0	0	1	3	4	0	0	0	0
Parcial	Indefinido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0
	Temporal	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Total Personas		76		6		6		78		6		4		76		5		4	

Fuente: Visesa

La mayor parte de la plantilla se ha mantenido. Aun así, se han producido tres bajas voluntarias en 2018, una baja en 2019 y cuatro bajas en 2020. En los últimos años no se han producido bajas involuntarias o despidos.

Tabla 40. Bajas voluntarias y subrogaciones.

BAJAS VOLUNTARIAS	2018		2019		2020	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
▪ Menos de 35 años	0	1	0	0	0	0
▪ De 35 a 50 años	1	0	0	1	1	1
▪ Más de 50 años	1	0	0	0	2	0
Total Personas	3		1		4	

Fuente: Visesa

Tabla 41. Bajas involuntarias/despidos.

BAJAS INVOLUNTARIAS	2018		2019		2020	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
Total Personas	0		0		0	

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 (+/-25% en 2020) y es ocupado mayoritariamente por mujeres.

Tabla 42. Salario medio.

SALARIO MEDIO	2018		2019		2020	
	Muj	Var.	Muj	Var.	Muj	Var.
PERSONAS CON CONTRATO FIJO						
▪ Director/a General	80.656		83.601		85.379	
▪ Directivos/as	66.913		68.590		69.962	
▪ Titulados/as Superiores	45.262-57.974		46.396-59.427		47.324-60.615	
▪ Técnicos/as Medios	36.171-41.825		37.078-42.873		37.819-43.730	
▪ Administrativos/as	24.339-34.227		24.948-35.084		25.447-35.786	

Fuente: Visesa

El salario mínimo interprofesional es de 950 euros mensuales (Real Decreto 231/2020, de 4 de febrero, por el que se fija el salario mínimo interprofesional para 2020. 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 43. Promoción interna.

Promoción Interna	2018		2019		2020	
	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	2	0	1	2	1	1
▪ Más de 50 años	2	0	0	2	0	1
Total Personas	4	0	1	4	1	2
Por TTHH:						
▪ Álava	4	0	1	4	1	2
▪ Bizkaia	0	0	0	0	0	0
▪ Gipuzkoa	0	0	0	0	0	0

Índice de promoción de las personas (%)	2018	2019	2020	% Var.
		5,0%	5,8%	3,6%

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 44. Nuevas contrataciones.

Nuevas contrataciones	2018		2019		2020	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
▪ Menos de 35 años	1	0	2	0	0	0
▪ De 35 a 50 años	1	0	4	0	5	2
▪ Más de 50 años	2	0	1	0	0	0
TOTAL PERSONAS	4	0	7	0	5	2
Por THH:						
▪ Álava	4	0	5	0	5	1
▪ Bizkaia	0	0	1	0	0	1
▪ Gipuzkoa	0	0	1	0	0	0

Índice de rotación (%)	2018	2019	2020	% Var.
		1,4%	5,8%	9,2%

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 45. Datos generales de formación.

Formación	2018		2019		2020		% Var.
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	
Grado de cumplimiento del plan de formación (%)	58,9%		54,9%		59,1%		7,6
Cursos realizados (nº)	584		662		752		13,6
Asistentes totales (nº)	88		88		80		-9,1
	55	33	56	32	49	31	
Asistentes sobre total plantilla (%)	100,00%		100,00%		96,78%		-3,2
Horas/Persona (nº) (sin formación on-line)	28,33		18,78		38,74		106,3
Horas/Persona (nº) (con formación on-line)	40,68		40,07		73,05		82,3
Inversión en formación (€/persona)	904,7		819,7		740,23		-9,7

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

La formación del año 2020 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 de las acciones formativas ha sido de un 7,37(E 0:10).

A continuación se presenta una distribución de la formación por categorías comparando los % en € 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 46. Distribución de la formación por categorías.

Distribución de la formación	2018		2019		2020	
	% €	%per-sona	% €	%per-sona	% €	%per-sona
Directivos/as	13,17%	9,91%	25,27%	9,02%	12,51%	5,79%
Titulados/as y Técnicos/as	64,05%	62,84%	54,33%	62,31%	71,26%	64,11%
Administrativos/as	22,78%	27,25%	20,41%	28,67%	16,23%	27,42%
TOTAL	100 % (88 personas)		100 % (88 personas)		100 % (85 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,
- Posibilidad de trabajo en otro centro de trabajo por proximidad al domicilio 1 día/semana,
- Teletrabajo, en modalidades de 3, 2 o 1 día/semana.
- Formación a cargo de la empresa dentro de la jornada laboral (art. 74),
- Anticipos de nómina (art. 63),
- Préstamos ventajosos al 0% de interés (abono de cantidades a cargo de retribuciones correspondientes a un trabajo no efectuado – se deben cumplir una serie de condiciones para el acceso al mismo-. El saldo máximo de los préstamos vivos concedidos en el conjunto de la empresa no superará el total del 2% masa salarial, siendo su distribución por orden de solicitud) (art. 63),

Tabla 47. Préstamos.

Préstamos concedidos - €	2018	2019	2020	% Var.
Resultado	65.500	31.500	6.000	-81,0

Fuente: Visesa

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

Tabla 48. Seguro de vida y accidentes.

Cobertura de Seguro de vida y accidentes - €	2018	2019	2020	% 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 49. Fondo social.

Fondo social	2018		2019		2020		% Var.
Dotación total (€)	16.582,66		16.582,66		18.174,00		9,6
Personas que se han beneficiado del fondo social (nº)	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	
	35	16	31	17	36	19	

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 clientela y subvención del 75% para el resto de departamentos (art. 75),

Tabla 50. Formación en euskera.

Euskera	2018		2019		2020		% Var.
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	
Asistentes totales (nº)	22	13	17	11	10	7	-39,3
Asistentes sobre total plantilla (%)	39,8%		31,8%		20,0%		-37,1
Horas totales de formación (h)	4.090		2.824		1.271		-55,0
Media de horas por asistente (h)	116,86		100,86		74,74		-25,9

Fuente: Visesa

Tabla 51. Formación en otros idiomas.

Otros idiomas	2018		2019		2020		% Var.
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	
Asistentes totales (nº)	0	0	1	0	1	1	100,0
Asistentes sobre total plantilla (%)	0,0%		1,1%		2,4%		113,6
Horas totales de formación (h)	0		28,5		81		184,2
Media de horas por asistente (h)	0		28,5		40,5		42,1

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 52. Beneficios sociales

BENEFICIOS SOCIALES	(1)		(2)		(1)		(2)		(1)		(2)	
	2018				2019				2020			
	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V
Medidas de conciliación												
Permiso de paternidad	0	33	0	1	0	31	0	1	0	32	1	0
Permiso de maternidad (a partir de la 6ª semana)	55	0	0	0	57	0	2	0	53	0	1	0
Permiso de lactancia	55	33	1	0	57	31	2	0	53	32	1	0
Reducción de jornada por guarda legal (menores de 12 años)	55	33	5	0	57	31	5	0	53	32	6	0
Excedencia por cuidado de menores	55	33	1	0	57	31	0	0	53	32	0	0
Excedencia por cuidado de familiares dependientes	55	33	0	0	57	31	0	0	53	32	0	0

BENEFICIOS SOCIALES	(1)		(2)		(1)		(2)		(1)		(2)	
	2018				2019				2020			
	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	55	33	27	18	57	31	31	17	53	32	15	11
Permiso atender familiares enfermedad crónica (50 horas anuales)	55	33	6	2	57	31	8	2	53	32	9	2
Flexibilidad de tiempo y espacio de trabajo												
Flexibilidad de entrada y salida	55	33	55	33	57	31	57	31	53	32	53	32
Flexibilidad de horario negociada	55	33	13	2	57	31	16	2	53	32	15	5
Reducción de jornada por motivos personales	55	33	0	0	57	31	2	0	53	32	1	0
Excedencia no remunerada por motivos personales. Permiso no retribuido	55	33	1	0	57	31	0	2	53	32	4	0
Teletrabajo/peticiones transitorias	55	33	2	0	57	31	0	0	53	32	2	2
Teletrabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	2
Acercamiento al lugar de residencia	55	33	8	6	57	31	8	6	52	32	3	7

(1) Personas en SITUACIÓN de acogerse. (2) Personas que en EFECTO se acogen. Fuente: Visesa
El 100% de las personas se reincorporan a la empresa tras la baja por maternidad o paternidad.

4.4.4.1. Plan de Igualdad

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

Se adopta como principal referencia el Convenio Colectivo de Visesa, de acuerdo con su artículo 85, y alineados con el VII Plan de Igualdad de Euskadi, se cuenta con el segundo Plan de Igualdad (2018-2021) de Visesa, en el que se recogen iniciativas para seguir dando pasos por la igualdad.

En Visesa, se constituyó una Comisión de Igualdad en 2013, actualmente formada por 8 personas, de las cuales 6 son mujeres. Esta Comisión es la encargada de definir, desarrollar, vigilar, impulsar y hacer seguimiento del cumplimiento del plan de igualdad y de las acciones que se deriven en este ámbito. Entre otras muchas acciones, la Comisión de Igualdad ha desarrollado:

- Propuesta del primer Protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual y por razón de género.
- Puesta en marcha de formación sobre lenguaje inclusivo. En el año 2019 se ha elaborado una guía con vocabulario específico de la actividad de Visesa, y actualmente se trabaja en un plan para su difusión.
- En el año 2020, se han empezado a incorporar cláusulas tipo en materia de igualdad en la totalidad de pliegos y contratos. Con esto se quiere situar a Visesa en una posición responsable e innovadora, manifestando como entidad pública un compromiso firme con la igualdad.

- Por segundo año consecutivo, se ha puesto en marcha la modalidad de trabajo desde casa (teletrabajo) al objeto de avanzar en medidas que favorecen la conciliación laboral y familiar de las personas de Visesa. Se han acogido a esta iniciativa 10 personas en modalidades de 3, 2 o 1 día.

Asimismo, para dar la mayor flexibilidad posible durante la situación pandémica, se han tomado las siguientes medidas:

- El 100% de las personas ha pasado a tener ordenador portátil.
- Flexibilización de la jornada para la conciliación familiar y para suplir la ausencia de comedor.
- Posibilidad de trabajar desde casa y recuperar horas en caso de confinamiento de un/a menor (aun siendo negativo).

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 53. Datos de formación en igualdad.

Formación en Igualdad	2018		2019		2020		% Var.
Cursos realizados (nº)	3		4		4		0,0
Horas totales (h)	116,5		129		176,25		36,6
	29		142		85		-40,1
Asistentes totales (nº)	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	
	3	26	91	51	55	30	
Nº medio de horas de formación por asistente (nº)	4,0		0,9		2,1		128,2

Fuente: Visesa

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 en el año 2012, está formado por 2 miembros por parte de la representación social y 2 miembros por parte de la dirección de la empresa, además de un representante del Servicio de Prevención Ajeno (con voz pero sin voto). El Comité de Seguridad y Salud impulsa la vigilancia, el desarrollo y la consecución de las acciones relacionadas con este ámbito: 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 CAPV (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 y de conducción segura, y se han apoyado los cursos de estiramientos, hipopresivos y pilates.

Tabla 54. Datos de formación en prevención de riesgos laborales.

Formación en PRL	2018		2019		2020		% Var.
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	
Cursos realizados (nº)	4		3		8		166,7
Horas totales (h)	217		955		440		-53,9
Asistentes totales (nº)	64		93		185		98,9
	51	13	53	40	113	72	
Nº medio de horas de formación por asistente (nº)	3,4		10,3		2,4		-76,8

Fuente: Visesa

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.

Tras la identificación, evaluación y definición de la sistemática de Coordinación de Actividades Empresariales en Visesa, se ha comenzado a dar los primeros pasos en esta materia de CAPV, para lo cual Visesa cuenta con el apoyo de la plataforma koordinatu, gestionada por la mutua y que favorece a la coordinación de la seguridad y de la prevención con las empresas que prestan sus servicios en las instalaciones directa o indirectamente dependientes de Visesa.

En el ámbito de la vigilancia de la salud, en los últimos años se han incorporado 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.

Tabla 55. Horas laborables y Absentismo.

Análisis laboral	2018	2019	2020	% Var.
Plantilla media (nº)	80,71	86,78	82,66	-4,7
Horas laborales totales (h)	1.820,50	1.820,50	1.820,50	0,0
Horas anuales trabajadas (h)	1.547,0	1.547,0	1.547,0	0,0
Horas totales trabajadas (h)	136.136	136.136	126.854	-6,8
Absentismo (1+2) (%)	6,18%	9,17%	6,42%	-30,0
Abs.1 (licencias y bajas...) (%)	5,50%	8,52%	5,15%	-39,6
Abs.2 (bajas maternidad/paternidad) (%)	0,68%	0,65%	1,27%	95,4

Fuente: Visesa

Este año pandémico, la seguridad y salud se ha centrado en implementar medidas que garanticen un entorno seguro. Para ello se han adaptado los puestos de trabajo, se han elaborado distintos protocolos e instrucciones que se han difundido para su cumplimiento. Igualmente, se han dispuesto medidas de flexibilidad para quienes han tenido casos de confinamiento en el entorno familiar.

Tabla 56. Siniestralidad e índices de accidentabilidad de las personas de Visesa.

Análisis de siniestralidad	2018		2019		2020		% Var.
Accidentes de Trabajo (A.T.) con baja (nº)	0		1		1		0,0
Días de baja (A.T.) (días)	0		74		3		-95,9
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		4		4		0,0
	vis.	act.	vis.	act.	vis.	act.	% Var
Índice de Incidencia	0,00	87,60	11,30	87,60	0,00	76,60	-100,0
Índice de Frecuencia	0,00	46,10	6,45	46,10	0,00	38,10	-100,0
Índice de Gravedad	0,00	1,51	0,80	1,51	0,00	1,28	-100,0

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

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.

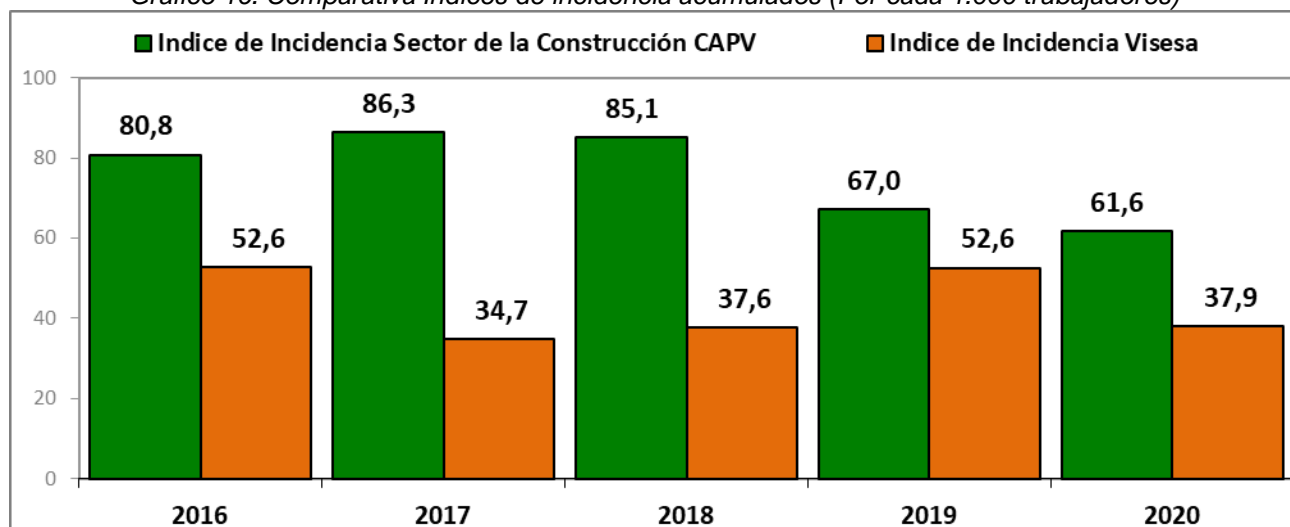
Todas estas líneas de actuación realizadas han contribuido a implementar mejoras en la gestión de los distintos ámbitos de Visesa:

- 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 2020, se han producido 10 accidentes de carácter leve y ninguno de carácter grave ni mortal.

Tabla 57. Tipología y nº de accidentes en las obras de Visesa

Seguridad en las obras de Visesa –nº	2018	2019	2020	% Var.
Accidentes mortales	0	0	0	0,0
Accidentes graves	0	0	0	0,0
Accidentes leves	10	13	10	-23,1

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 M. 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 de Medioambiente, 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 58. 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.

La plantilla media se ha reducido en los últimos años a causa de la reducción de recursos temporales vinculados al proyecto de Coronación, algunas de cuyas fases han concluido entre 2019 y 2020. Este hecho, junto con la consolidación de puestos temporales que han pasado a ser fijos, ha producido también una reducción de la tasa de temporalidad que pasa de un 19 % en el 2019 a un 12% en el 2020. Tal y como se refleja en los presupuestos generales de la CAPV para el año 2020, Visesa ha incrementado la plantilla fija de 72 a 78 plazas.

4.5. LAS EMPRESAS COLABORADORAS Y ALIADAS

4.5.1. Sociedades alineadas

Visesa, junto a Alokabide y las Delegaciones Territoriales de Vivienda, forman 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. Estas sinergias 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.

Para ello, en Visesa se ha implantado un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, orientado al Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit. Este sistema alcanza todos los ámbitos y actividades de la sociedad, y contribuye a la consecución de los objetivos.

Como elemento fundamental para su despliegue, se muestra a continuación el Mapa de Procesos de Visesa:



4.5.2. Colaboradores y aliados

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

Tabla N. 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
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

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
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 Intxaurreondo). (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

Aliado Colaborador Año	Alianza / Colaboración	Impacto	Grupo de Interés Beneficiado
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 UNIVERSIDAD 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-Antondegi (6º Programa de I+D) Liderado por EVE, incluía desarrollos residenciales, altamente eficientes desde el punto de vista energético, en Antondegi (Donostia-San Sebastián) y en Ginebra. (Proyecto de eficiencia energética y sostenibilidad)	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
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

Aliado Colaborador Año	Alianza / Colaboración	Impacto	Grupo de Interés Beneficiado
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
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 Integrado de Gestión auditado anualmente y certificado de acuerdo a las normas UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015, 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 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.

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. 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.

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



POLÍTICA DE MEDIOAMBIENTE

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

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

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

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

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

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

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

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

Aprobado por: Director General

Carlos Quindós Fernández

La variable ambiental está inmersa en todas las actuaciones sobre los ámbitos en los que 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 Programa de compra y contratación pública verde del País Vasco 2020**, con el objeto de introducir criterios ambientales en las compras y contrataciones de papel, ordenadores, equipos de impresión, edificación, urbanización, mobiliario de oficina, proyectos y direcciones facultativas...
- **Desarrollo de acciones para la aplicación 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.

4.6.1.2. Innovación, Sostenibilidad y Rehabilitación

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

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

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

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

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

EFICIENCIA ENERGÉTICA Y SOSTENIBILIDAD DE EDIFICIOS

Las medidas generales que se aplican de forma continuada son:

- Desarrollar todas las promociones siguiendo los “**Criterios de diseño y construcción de Visesa**” que incorporan importantes autoexigencias en el campo de la eficiencia energética y la sostenibilidad más allá de la normativa aplicable.
- Certificación energética A y B. Se certifica un ahorro energético mínimo del 30% en todos los edificios como garantía de calidad.
- Se diseña y evalúa la sostenibilidad de todas las promociones utilizando la Guía de Edificación Sostenible para la Vivienda del Gobierno Vasco.
- Se equipan con electrodomésticos calificación A (o superior) todas las viviendas.
- Contratación pública verde: ambientalización de los pliegos de licitación en las obras de edificación.
- Exigencia de un Plan de Aseguramiento Medioambiental en la ejecución de la obra.
- Colaboración 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 59. Porcentaje de viviendas por tipología de calificación energética.

Calificación energética de las viviendas	2018			2019			2020		
	A	B	C	A	B	C	A	B	C
Calificación energética - nº	250	165	0	32	367	0	306	0	0
Calificación energética - %	60,2%	39,8%	0%	18%	82%	0%	100%	0%	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 realiza la prestación de servicios energéticos en comunidades de propietarios/as a modo de ESE (Empresa Servicios Energéticos) para el suministro de agua caliente sanitaria (ACS) y calefacción, el mantenimiento de la sala de calderas, y la venta de la energía generada en las instalaciones de cogeneración.

Actualmente se da este servicio a 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.

Obtienen: ahorro económico, coste del servicio competitivo respecto al mercado, seguridad de suministro, externalización de la gestión y confiabilidad del suministro.

Tabla 60. Resultados generales de los servicios energéticos gestionados por Visesa.

	2018	2019	2020	% Var.
Funcionamiento motor (h)	3.243	7.654	3.354	-56,2
Electricidad generada (kWh)	191.773	297.177	140.464	-52,7
Calor recuperado (kWh)	364.076	357.640	180.464	-49,5
Ahorro emisiones CO ₂ (kg/ CO ₂)	-29.411	-76.800	-67.555	-12,0

Fuente: Visesa

PROYECTOS DE INNOVACIÓN

SmartEnCity (2016-2021) (Programa Marco de I+D Horizon2020).

El proyecto de rehabilitación energética de 26 comunidades (302 viviendas) en el barrio de Coronación es uno de los proyectos más emblemáticos de Visesa. Con esta actuación se mejora el confort térmico de los edificios gracias a la rehabilitación de la envolvente y, por tanto, se mejora la calidad de vida de las personas usuarias (más información de este proyecto en el punto 4.6.1.3 de la presente memoria).

AZEB (2017-2019): “Towards Affordable Zero Energy Buildings” (Edificios de consumo nulo asequibles).

AZEB se enmarca dentro del programa europeo I+D Horizon 2020 en el ámbito de la “Reducción de costes en nuevos edificios de consumo casi nulo (EE-13-2016)”.

El proyecto ha tenido como objetivo principal alcanzar reducciones significativas del coste de construcción y ciclo de vida de nuevas viviendas de consumo casi nulo a través de una optimización integral del proceso de construcción en todas sus fases: diseño, construcción y mantenimiento. En este marco, AZEB ha creado una metodología común para lograr viviendas rentables y allanar el camino para la innovación en este campo.

En este proyecto de 36 meses de duración, se ha trabajado junto a ocho socios de Francia, Italia, Países Bajos, Bulgaria, Alemania y España desde mayo de 2017 hasta abril de 2020.

La fase final del proyecto trajo consigo la finalización de algunas de sus tareas más importantes:

- Los ensayos en el edificio caso de estudio de Santurtzi (B-87) han arrojado conclusiones que apoyan la transformación del producto de Visesa hacia un modelo puramente eléctrico en cuanto a instalaciones de calefacción y agua caliente.
- Conclusión de la última versión de la metodología AZEB para la obtención de Edificios de consumo de Energía Casi Nulo (ECCN), principal resultado del proyecto.
- Publicación de la “Guía para un ECCN asequible”. Un libro de actividades para promotores de vivienda.
- Lanzamiento del espacio de aprendizaje on-line “AZEB Learn”

Este último año se ha profundizado en la difusión de los resultados del proyecto. Destaca la ponencia de Visesa en el VII Congreso EECN, principal foro de encuentro profesional sobre Edificios de Alta Eficiencia y las implicaciones para el sector de la edificación, la construcción, la arquitectura y los servicios relacionados.

BIM SPEED (2018-2022)

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.

Tiene una duración de 48 meses (09/2018 a 09/2022) y participan un consorcio de 22 socios. Coordinador: Technische Universitaet Berlin (Alemania).

La participación de Visesa se circunscribe a aportar un caso real de rehabilitación sobre el que se puedan aplicar las herramientas desarrolladas a lo largo del proyecto. El caso de estudio seleccionado son dos edificios que forman parte de la rehabilitación en el barrio de Coronación de Vitoria Gasteiz en el marco del Proyecto Europeo SmartEnCity: Aldabe 26 (12 viviendas) y Manual Díaz de Arcaya 5 (8 viviendas). La rehabilitación se basa en la mejora de la envolvente, incluyendo fachada, cubierta y ventanas, y la conexión a un sistema de calefacción de distrito alimentado con biomasa.

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

4.6.1.3. Implicación en proyectos estratégicos singulares

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 608 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 este ámbito participa el Ayuntamiento de Bilbao, Neinor y Visesa, siendo Visesa como sociedad pública, un agente fundamental al promover un total de 608 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-3A	RE-3B	RE-4B	RE-4C
680	63 VS 108 VPO	190 VPO	54 VPO	90 VPO	72 VL	103 VPT

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

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.

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.

El nuevo barrio se proyecta 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 cerca de 5.474 viviendas, la mitad de ellas protegidas, de las cuales 1.101 corresponden a Visesa y 376 a Gobierno Vasco.

Total viviendas	SI-2	DB-2	RD-3	RD-6	DB-3	RZ-2	RZ-3	RZ-15	UE2+AI2
1.101	104	120	117	58	230	116	145	68 VL	35 VPO
213 VPO + 403 VPT + 485 VL	VPT	VPO	VPT	VPO	VL	VL	VPT		37 VPT 71 VL

Actualmente se está promoviendo 104 viviendas tasadas de protección pública en venta (VPT) en la UE1 SI2 de San Ignacio, cuya comercialización avanza a buen ritmo. (Más información en www.visesa.euskadi.eus)

PUENTE DE SAN IGNACIO

El puente de San Ignacio es el primer puente que se promueve en Visesa. Une el barrio de San Ignacio con la isla de Zorrotzaurre.

Salva una luz de 75 metros y tiene una anchura de tablero de 28 metros que sirve de soporte para el tránsito peatonal y de vehículos. La estructura del puente es mixta, hormigón-acero, haciendo referencia este último a la tradición siderúrgica de Bilbao. El puente queda configurado por dos arcos rebajados simétricos que arrancan bajo el tablero en los estribos y se elevan en su tramo central hasta 3 metros.

Actualmente este puente da servicio a las obras de urbanización de la isla, estando temporalmente cerrado al tráfico tanto de personas como de vehículos.

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.

En 2020 Visesa ha continuado con la comercialización de las 53 viviendas de protección pública oficial en venta (VPO), donde aún hay viviendas disponibles. (Más información en www.visesa.euskadi.eus).

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 2020 ha sido un año decisivo en el proyecto de rehabilitación energética SmartEncity en el que la transformación del barrio de Coronación de Vitoria-Gasteiz se ha hecho visible.

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 61. Inversiones/gastos ambientales.

Inversiones y gastos medioambientales - €	2018	2019	2020	% Var.
Certificados EMAS e ISO 14001	5.471,6	4.125,0	4.500,0	9,1
Inversiones cocinas	502.146	830.069	275.701	-66,8

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):

Tabla 62. Inversiones/gastos en innovación.

Actividades en innovación - €	2018	2019	2020	% Var.
I+D Interna (trabajos creativos internos)	540.173	523.598	416.992	-20,4
Adquisición de I+D (trabajos creados externamente)	0	14.800	0	-100,0
Otros gastos de innovación (excluyendo anteriores)	22.358	31.648	23.733	-25,0
Total Gastos en Actividades Innovadoras	562.531	570.046	440.725	-22,7

Fuente: Visesa (Encuestas de Innovación. Eustat)

Tabla 63. Personas empleadas en I+D.

	2018		2019		2020		% Var.
	Personas empleadas en I+D - nº						
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	
	8		6		5		-16,7
	3	5	3	3	2	3	
% de Plantilla empleada en I+D	9,1%		6,8%		5,9%		-13,7

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

Tabla 64. Total de gastos internos por tipo de investigación.

Tipo de investigación - €	2018	2019	2020	% Var.
Investigación aplicada	85.729	122.137	62.777	-48,6
Desarrollo tecnológico	464.644	401.461	354.215	-11,8
Total I+D Interna	550.373	523.598	416.992	-20,4

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

Tabla 65. Financiación de los gastos de I+D Interna.

Financiación de los gastos de I+D Interna - €	2018	2019	2020	% Var.
Fondos propios/internos	139.393	130.697	123.705	-5,3
Fondos ajenos/externos (U.E. programas comunitarios)	410.980	392.901	293.287	-25,4
Total I+D Interna	550.373	523.598	416.992	-20,4

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 66. Formación ambiental.

Formación ambiental	2018		2019		2020		% Var.
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	
Cursos realizados (nº)	4		4		6		50,0
Horas totales (h)	62		219		220,5		0,7
Asistentes totales (nº)	24		7		14		100,0
	15	9	4	3	7	7	
Nº medio de horas de formación por asistente (nº)	2,6		31,3		15,8		-49,7

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 clientela 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 clientela en Vitoria-Gasteiz)
- OAC BIZKAIA (Oficina de atención a la clientela en Bilbao)
- OAC GIPUZKOA (Oficina de atención a la clientela 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).

El año 2020 ha sido un año excepcional por la situación de la pandemia y por tanto, en los años sucesivos, habrá de observarse si se sigue la tendencia de mejora anual en los distintos indicadores ambientales de Visesa.

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

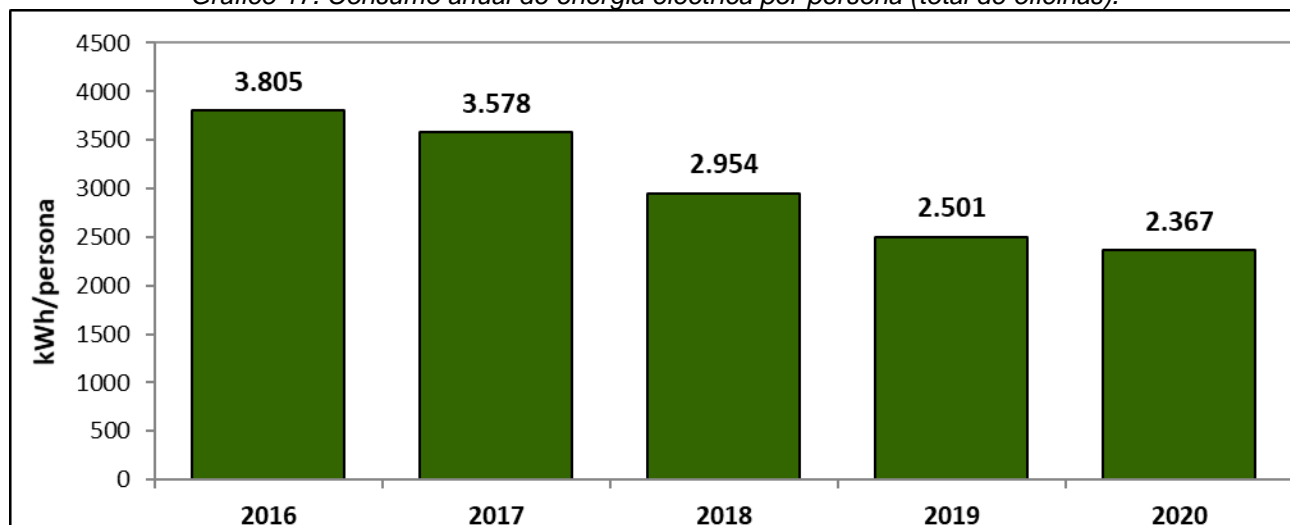
El consumo de electricidad en las oficinas de Visesa es el siguiente:

Tabla 67. Consumo de energía eléctrica por persona (por oficinas y total).

Consumo eléctrico - kWh/persona	2018	2019	2020	% Var.
kWh/persona (central + oac gasteiz)	2.973	2.500	2.478	-0,9
kWh/persona (oac bizkaia)	4.404	3.518	1.805	-48,7
kWh/persona (oac gipuzkoa)	1.262	1.292	948	-26,6
kWh/persona total oficinas	2.954	2.501	2.367	-5,4

Fuente: Visesa

Gráfico 17. Consumo anual de energía eléctrica por persona (total de oficinas).



En la gráfica anterior se observa la clara reducción del consumo eléctrico anual desde 2015 (kWh/persona). Las causas principales de esta reducción generalizada año tras año se debe a un menor consumo eléctrico en valor absoluto (kWh), a un aumento paulatino de la plantilla en los últimos años, a la incorporación de una nueva oficina más eficiente energéticamente en la sede de Bizkaia, a la política de sustitución de luminarias por otras de bajo consumo y a la propia situación pandémica que se ha producido en el año 2020.

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

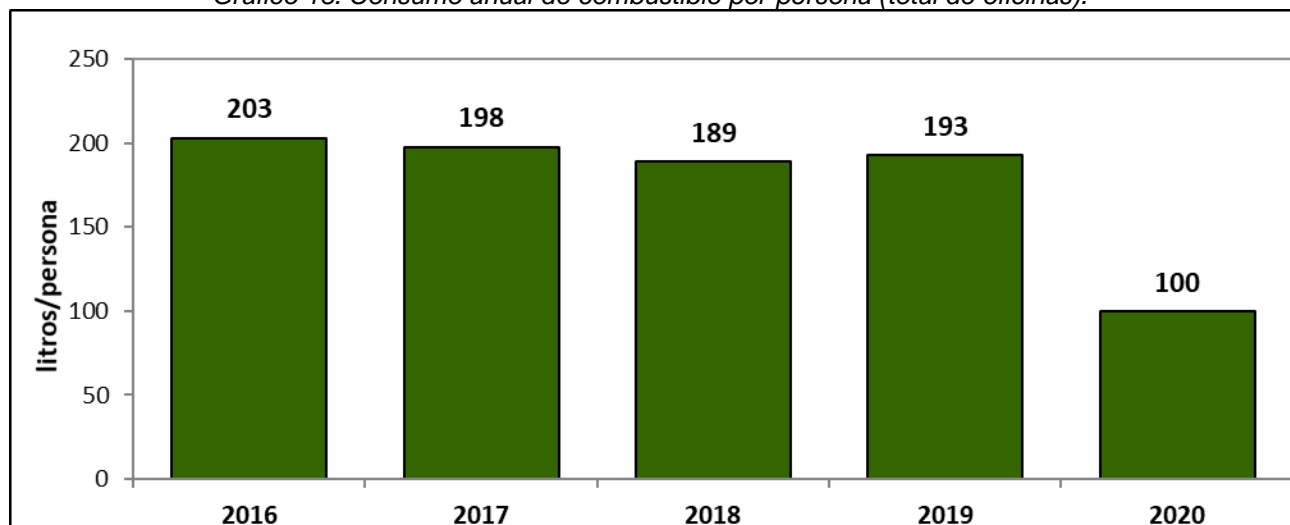
El consumo de combustible en las oficinas de Visesa es el siguiente:

Tabla 68. Consumo de combustible por persona (por oficinas y total).

Consumo de combustible - Litros/persona	2018	2019	2020	% Var.
Litros/persona (central + oac gasteiz)	204	207	103	-50,0
Litros/persona (oac bizkaia)	92	63	55	-12,8
Litros/persona (oac gipuzkoa)	100	135	85	-36,6
Litros/persona total oficinas	189	193	100	-48,3

Fuente: Visesa

Aunque el consumo de combustible por persona sea casi estable en los últimos años, exceptuando el excepcional año 2020, reseñar que los dos factores principales que han influido en los resultados obtenidos 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 producida en 2020 y que ha provocado un descenso generalizado en el número de desplazamientos realizados por las personas de Visesa.

Gráfico 18. 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).

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 proveedor e inventario interno):

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

Consumo de materiales (90% del consumo correspondiente a papel)	2018	2019	2020	% Var.
kg material consumido en todas las oficinas	2.526	2.436	2.047	-15,9
kg material/persona consumido en todas las oficinas	28,7	27,7	24,1	-13,0

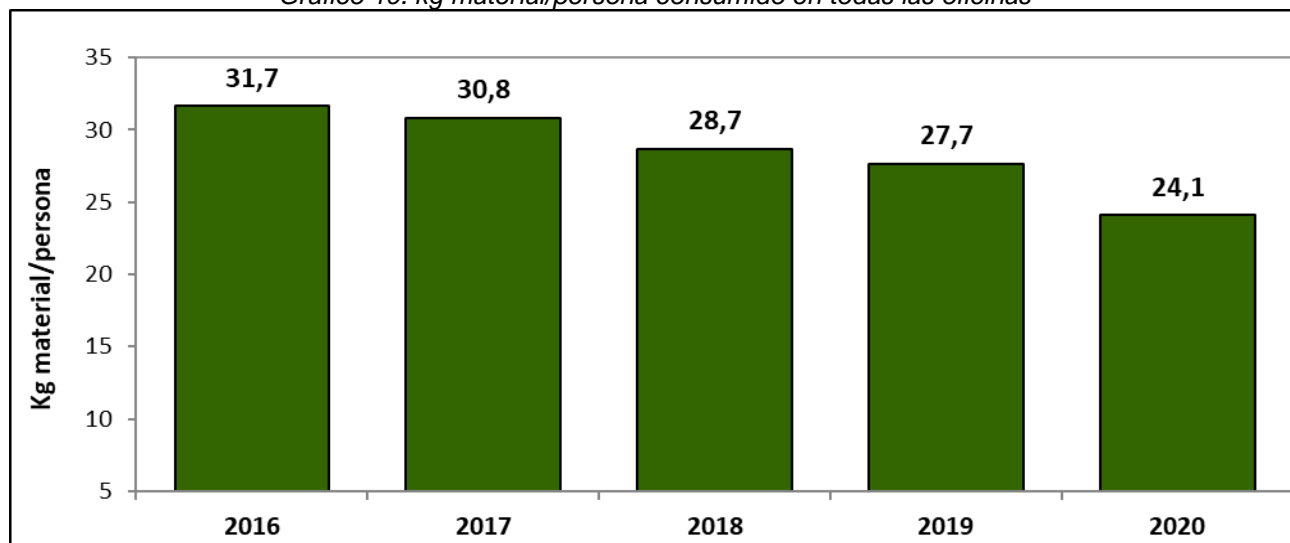
Fuente: Visesa

Se calcula que aproximadamente el 90% 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.

Como se evidencia en los datos aportados, el cómputo total del consumo de materiales de la organización marca una tendencia a la reducción. Concretamente, el indicador de eficiencia de 2020 muestra una reducción del consumo de materiales de un 13% respecto al dato de 2019.

Gráfico 19. kg material/persona consumido en todas las oficinas



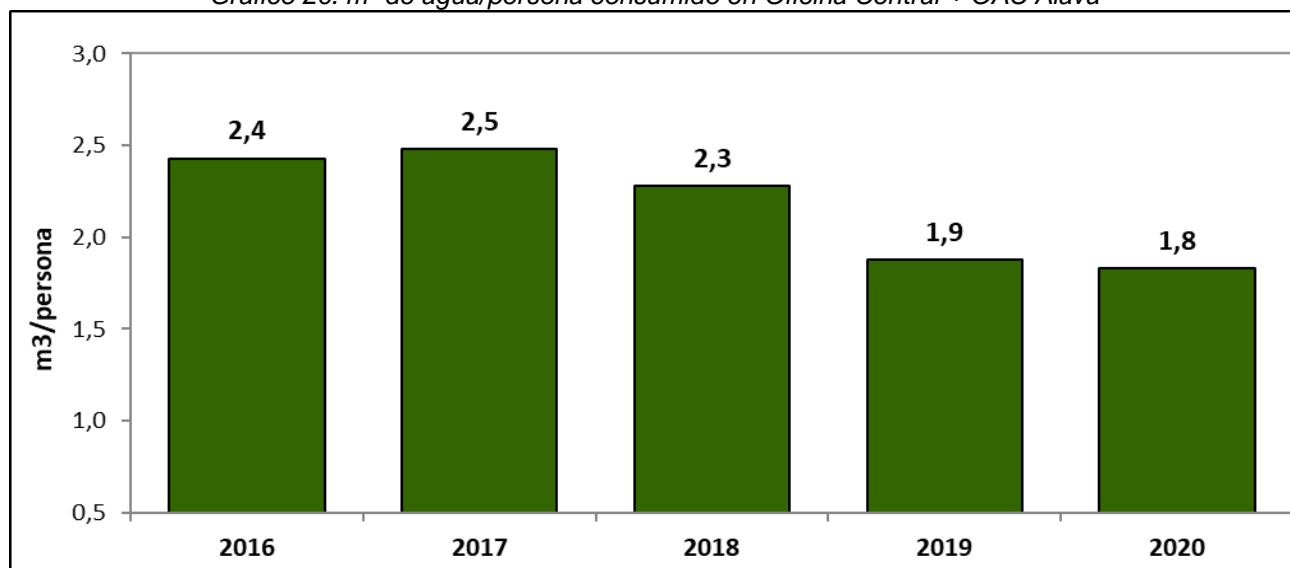
La mejora en la gestión de materiales (compra, distribución y recogida), junto con el propio menor consumo por parte de las personas de Visesa incide directamente en el decremento observado en los últimos años, así como el teletrabajo establecido en 2020 por la situación de pandemia vivida.

4.6.4.3. Consumo de Agua

Tabla 70. Consumo de agua sanitaria.

Consumo de agua sanitaria - m ³	2018	2019	2020	% Var.
m ³ totales (central + oac gasteiz)	173	145	139	-3,8
m ³ totales/persona (central + oac gasteiz)	2,3	1,9	1,8	-2,5

Fuente: Visesa

 Gráfico 20. m³ de agua/persona consumido en Oficina Central + OAC Álava


Destacar la disminución del uso del agua en la Central Álava. Todavía faltan datos de años venideros para observar la situación del consumo de agua en la OAC Bizkaia. Además, habrá que analizar cómo ha influido la situación de pandemia del año 2020 en este consumo, debido a la menor utilización de ciertas instalaciones por parte de la plantilla de Visesa

4.6.4.4. Residuos

Tabla 71. Tipología de Residuos generados (por oficinas y total).

Tipología de Residuos generados - kg	2018	2019	2020	% Var.
RESIDUOS URBANOS - RU				
kg RU/persona (central + oac gasteiz)	97	94	65	-31,4
kg RU/persona (oac bizkaia)	22	20	13	-34,3
kg RU/persona (oac gipuzkoa)	34	38	21	-44,7
kg RU/persona total oficinas	88	86	60	-30,7
RESIDUOS NO PELIGROSOS - RNP				
kg RNP/persona (central + oac gasteiz)	62	36	56	55,2
kg RNP/persona (oac bizkaia)	71	96	113	17,8
kg RNP/persona (oac gipuzkoa)	53	60	32	-47,2
kg RNP/persona total oficinas	62	41	58	40,0
RESIDUOS PELIGROSOS - RP				
kg RP/persona (central + oac gasteiz)	6,1	2,0	5,2	6,1
kg RP/persona (oac bizkaia)	0,2	0,0	0,0	0,2
kg RP/persona (oac gipuzkoa)	0,0	0,1	0,1	0,0
kg RP/persona total oficinas	5,3	1,8	4,6	5,3

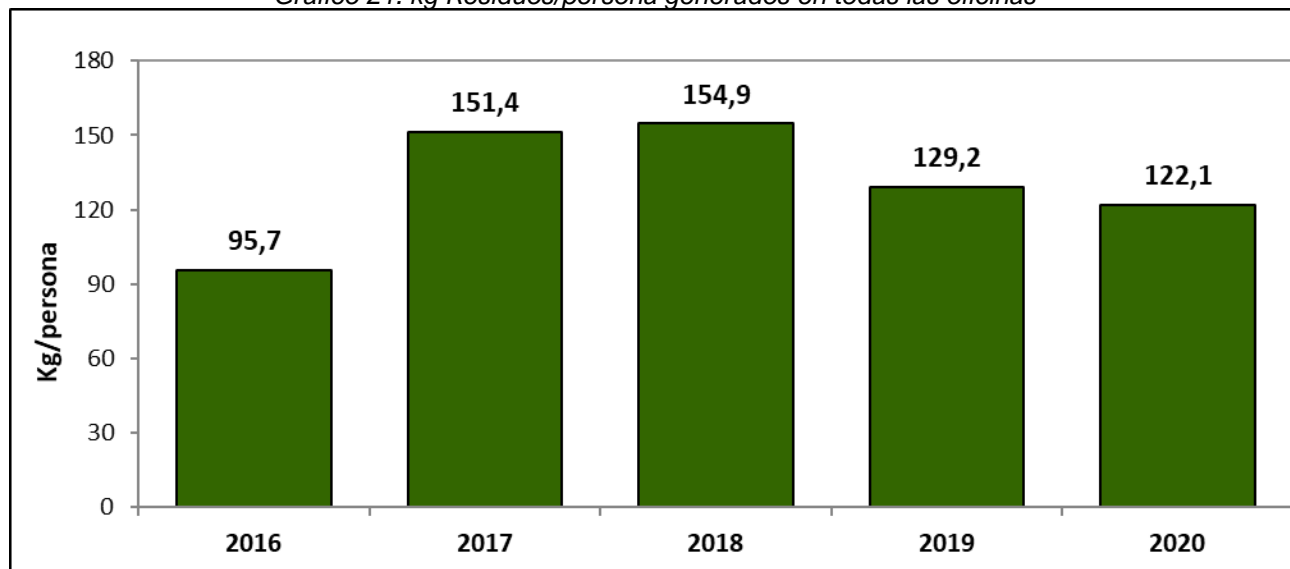
Fuente: Visesa

Tabla 72. Residuos generados (por oficinas y total).

Residuos generados - kg	2018	2019	2020	% Var.
kg Residuos/persona (central + oac gasteiz)	165,1	132,2	125,5	-5,1
kg Residuos/persona (oac bizkaia)	93,5	116,5	126,7	8,7
kg Residuos/persona (oac gipuzkoa)	87,9	98,6	53,0	-46,2
kg Residuos/persona total oficinas	154,9	129,2	122,1	-5,5

Fuente: Visesa

Indicar que a partir de 2017 empiezan a cuantificarse nuevos aspectos como residuos urbanos y residuos plásticos (RNP valorizable), por lo que se incrementa este año el indicador de eficiencia y el valor absoluto, tal y como se puede apreciar en el gráfico siguiente.

Gráfico 21. kg Residuos/persona generados en todas las oficinas


Tal y como muestran los datos obtenidos, la cantidad generada (kg) se ha reducido en 2020 frente a los dos años anteriores. Concretamente el indicador ha decrementado un 5,4% respecto a 2019 y un 21,2% respecto a 2018.

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

- Remodelación de estancias o cualquier cambio de luminarias que vayan fundiéndose (fluorescentes), serán sustituidas por otras de consumo más eficiente (LED).
- Cambios de equipos unipersonales de impresión por equipos e impresoras multifunción grupales (disminución de residuos de equipos)
- 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 la ocupación del suelo de los centros o sedes de trabajo.

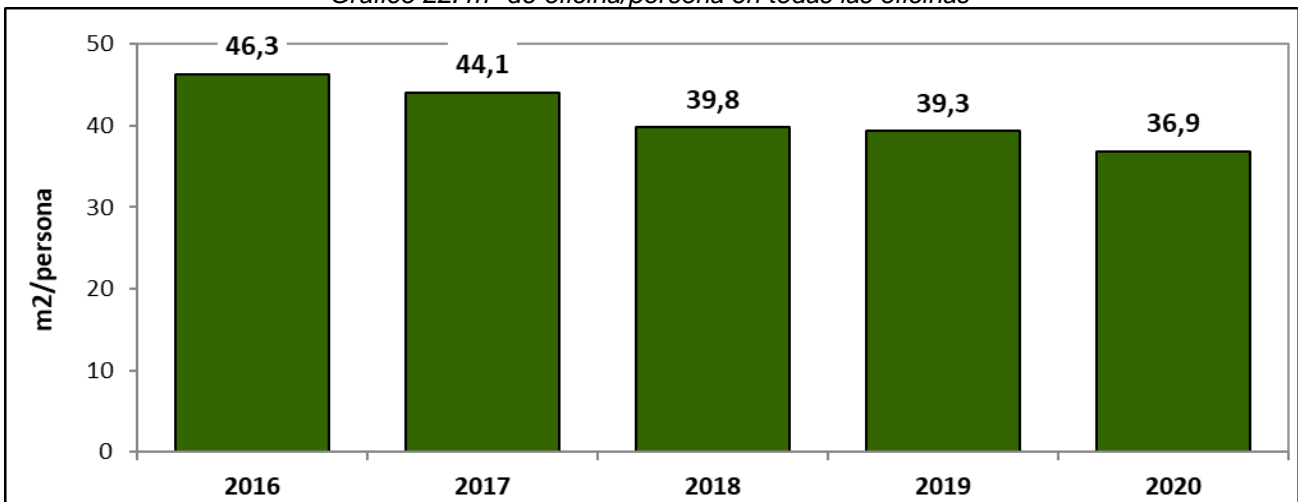
Respecto a la superficie construida, en los tres centros se comparte el espacio con personal de otra empresa ajena a Visesa. Por lo tanto se establece el % de m² de superficie que correspondería a las personas trabajadoras de Visesa en cada uno de los centros y a partir del nuevo dato, se procede a realizar el cálculo del indicador de eficiencia.

Otro cambio importante es la puesta en marcha de la nueva sede de la OAC Bizkaia, que ha supuesto un incremento de m² de oficina en 2019 respecto al centro de trabajo de años anteriores.

Tabla 73. Biodiversidad (por oficinas y total).

Biodiversidad - m ² /persona	2018	2019	2020	% Var.
m ² /persona (central + oac gasteiz)	43,7	40,4	37,4	-7,5
m ² /persona (oac bizkaia)	36,3	46,3	46,3	0,0
m ² /persona (oac gipuzkoa)	17,1	18,0	19,7	9,5
m²/persona total oficinas	39,8	39,3	36,9	-6,2

Fuente: Visesa

 Gráfico 22. m² de oficina/persona en todas las oficinas


4.6.4.6. Emisiones

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (CO₂)

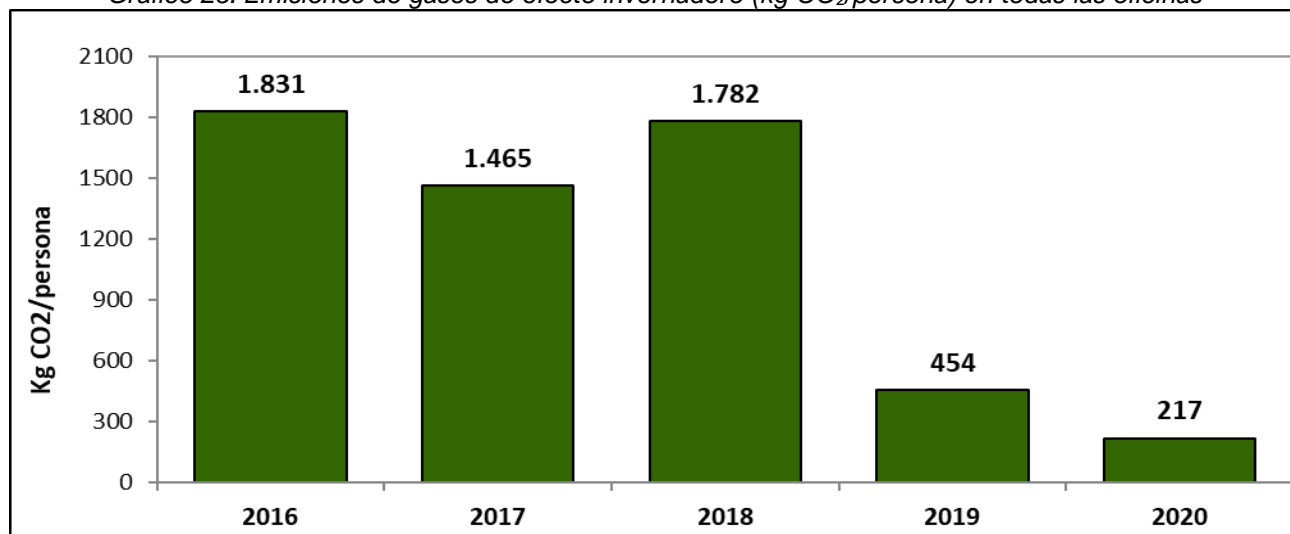
Las emisiones anuales de gases efecto invernadero generadas por Visesa están asociadas al consumo energético, que contempla el consumo de electricidad en las oficinas y al de gasoil registrado en sus 3 centros, más al de gas refrigerante en el caso de la Central Álava.

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

Emisiones anuales totales generadas – kg CO ₂ /persona	2018	2019	2020	% Var.
kg CO ₂ /persona (central + oac gasteiz)	1.796	447	226	-49,4
kg CO ₂ /persona (oac bizkaia)	1.637	732	136	-81,5
kg CO ₂ /persona (oac gipuzkoa)	539	238	148	-37,6
kg CO₂/persona total oficinas	1.782	454	217	-52,2

Fuente: Visesa

Gráfico 23. Emisiones de gases de efecto invernadero (kg CO₂/persona) en todas las oficinas


En 2020 disminuye el indicador de eficiencia (kg CO₂/persona) en un 52,2%. Este efecto general en las emisiones anuales totales de gases de efecto invernadero ha sido consecuencia de la aplicación de nuevas políticas y sistemáticas como:

- Promover el consumo de electricidad 100% renovable (adhesión a la contratación de energía limpia promovida por Gobierno Vasco).
- La sustitución paulatina de los vehículos de gasoil de la flota de Visesa por vehículos híbridos y/o eléctricos. En 2020 se han incorporado a la flota de Visesa 4 vehículos de estas nuevas características que generan menos emisiones de gases de efecto invernadero.

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:

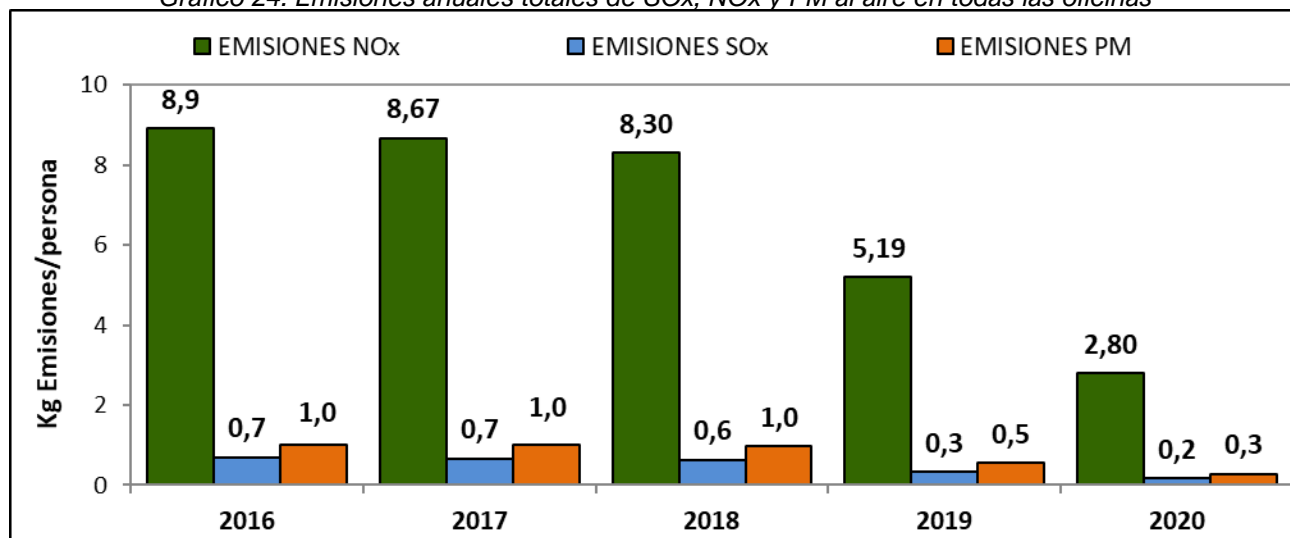
 Tabla 75. Emisiones anuales totales de SO_x, NO_x y PM al aire (por oficinas y total)

Tipología de Emisiones anuales totales generadas - kg/persona	2018	2019	2020	% Var.
EMISIONES NO_x				
kg NO _x /persona (central + oac gasteiz)	8,9	5,7	2,9	-48,0
kg NO _x /persona (oac bizkaia)	4,0	2,8	2,4	-12,7
kg NO _x /persona (oac gipuzkoa)	4,4	0,9	0,5	-48,3
kg NO_x/persona total oficinas	8,3	5,2	2,8	-46,1

EMISIONES SOx				
kg SOx/persona (central + oac gasteiz)	0,7	0,4	0,2	-52,0
kg SOx/persona (oac bizkaia)	0,3	0,2	0,2	-12,8
kg SOx/persona (oac gipuzkoa)	0,3	0,0	0,0	-37,5
kg SOx/persona total oficinas	0,6	0,3	0,2	-49,8
EMISIONES PM				
kg PM/persona (central + oac gasteiz)	1,0	0,6	0,3	-49,7
kg PM/persona (oac bizkaia)	0,5	0,3	0,3	-12,8
kg PM/persona (oac gipuzkoa)	0,5	0,1	0,0	-49,1
kg PM/persona total oficinas	1,0	0,5	0,3	-47,7

Fuente: Visesa

Gráfico 24. Emisiones anuales totales de SOx, NOx y PM al aire en todas las oficinas



En 2020 se ha llevado a cabo un importante descenso de los indicadores de eficiencia de emisiones al aire de NOx (46,1%), de SOx (51,5%) y de partículas PM10 (47,3%).

Esta mejoría en el total de emisiones anuales, tanto desde el punto de vista de cada tipo de emisiones como de cada sede individualmente se debe a la menor cantidad de combustible consumido en todas las sedes, a la política de sustitución de vehículos de gasoil por vehículos híbridos/eléctrico en toda la flota de Visesa y a la situación de pandemia que ha provocado un descenso generalizado en el número de desplazamientos realizados por las personas de Visesa.

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

Consumo de energía eléctrica

Tabla 76. Consumo de electricidad durante la ejecución de obra en las promociones de Visesa.

Consumo de electricidad en la fase de obra	2018	2019	2020	% Var.
kWh consumidos de electricidad	215.917	116.082	28.695	-75,3
Consumo medio de electricidad (kWh/viv. construida)	863,7	258,0	341,6	32,4

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.

- Evaluación de la sostenibilidad de todas las promociones mediante la “Guía de edificación y rehabilitación sostenible para la vivienda en la Comunidad Autónoma del País Vasco” publicada por IHOBE y en la que Visesa ha participado en su elaboración.
- 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 cartelera).
- En algún caso se han colocado relojes en la instalación eléctrica para racionalizar el consumo, control de los consumos anuales por obra, apagado de equipos eléctricos tras 1 hora de inactividad e iluminación auxiliar con lámparas de bajo consumo.

Consumo de gasóleo

Tabla 77. Consumo de gasóleo durante la ejecución de obra en las promociones de Visesa.

Consumo de gasóleo en la fase de obra	2018	2019	2020	% Var.
kWh consumidos de gasóleo	130.772	23.479	s.d.	-82,0
Consumo medio de gasóleo (kWh/viv. construida)	877,66	52,17	s.d.	-94,1

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

Consumo de agua en la fase de obra	2018	2019	2020	% Var.
m ³ consumidos de agua	7.383	36.135	2.795	-92,3
Consumo medio de agua (m ³ /viv. construida)	29,53	80,30	33,27	-58,6

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

Residuos No Peligrosos en la fase de obra	2018	2019	2020	% Var.
Tn Residuos No Peligrosos generados	1.654,6	5.791,5	1.180,0	-79,6
RNP medio generados (kg/viv. construida)	6,62	12,87	14,05	9,2

Fuente: Visesa

Tabla 80. Residuos Peligrosos generados en la ejecución de obra en las promociones de Visesa.

Residuos Peligrosos en la fase de obra	2018	2019	2020	% Var.
Tn Residuos Peligrosos generados	450,0	10,4	0,0	-79,6
RP medio generados (kg/viv. construida)	1,80	0,02	0,0	9,2

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 81. Emisiones de CO₂ en la ejecución de obra en las promociones de Visesa.

	2018	2019	2020	% Var.
Emisiones (tn CO ₂ eq) asociadas al consumo eléctrico en obra	0,23	0,06	0,08	32,4
Emisiones (tn CO ₂ eq) asociadas al consumo de gasóleo en obra	0,21	0,01	s.d.	-95,2

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 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.

Ya en el año 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 tres aulas de una escuela maternal en Shabunda y en el proyecto para la rehabilitación de 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.

Las personas de Visesa participan de forma altruista en otros ámbitos sociales como la Donación de sangre, la recogida de juguetes en Navidad, carreras de carácter social o compartir el exceso del catering con comedores sociales. Para ello la Entidad concede alguno de sus emplazamientos o estructuras 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 proveedores 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 82. Inversiones en la comunidad local.

Inversiones - €	2018	2019	2020	% Var.
Certificaciones de Obra	26.194.293	27.930.060	30.288.604	8,4
Minutas	1.215.585	1.615.973	1.374.272	-15,0
Cocinas	502.146	830.069	275.701	-66,8
Compras de suelo	6.449.444	10.004.739	15.377.446	53,7
Servicios exteriores	1.840.851	1.568.065	1.477.522	-5,8

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 83. Aportación Anual en € a proyectos solidarios.

	2018		2019		2020	
Nombre de la ONG, Fundación,... que recibe la aportación	JAMBO CONGO		MANOS UNIDAS		MANOS UNIDAS	
Importe de la aportación (€)*	3.665		3.990		3.570	
Personas que participan en los proyectos solidarios (nº)	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
	13	8	16	8	20	9

*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 84. Apoyo a la inserción en el mercado laboral.

	2018		2019		2020	
Inversión anual en personas en prácticas o becas (€)	13.260,97		39.027,85		11.994,82	
Personas en prácticas o en becas anual (nº)	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
	0	2	2	3	1	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 ha firmado 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.

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