

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2025



Periodo 2022-2024



ÍNDICE: MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2025

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

- 1.1. Declaración del máximo responsable
- 1.2. Sexta memoria de sostenibilidad

CAPÍTULO 2: PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

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

CAPÍTULO 3: ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

- 3.1. Estrategia RSC. La responsabilidad social corporativa en Visesa
- 3.2. Buen gobierno y transparencia
 - 3.2.1. Gobierno responsable. Gestión de riesgos y Control interno
 - 3.2.2. Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo
 - 3.2.3. Prevención de delitos
 - 3.2.4. Portal de transparencia
 - 3.2.5. Gestión documental y Archivo
 - 3.2.6. Reglamento europeo EMAS e ISO 9001
 - 3.2.7. Declaración medioambiental EMAS
 - 3.2.8. Reglamento europeo de protección de datos
 - 3.2.9. Decreto de sostenibilidad energética
- 3.3. Retos y objetivos estratégicos
 - 3.3.1. Ley de Vivienda
 - 3.3.2. Pacto Social por la Vivienda
 - 3.3.3. Plan Director de Vivienda
 - 3.3.4. Mandato a Visesa
 - 3.3.5. Plan estratégico. Plan de gestión. Contribución a los ODS
- 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 vivienda
- 4.2.5. Adaptación del producto a la clientela y personas usuarias
- 4.2.6. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias (QRS)
- 4.2.7. Privacidad
- 4.2.8. Comunicación
- 4.2.9. Promoción del euskera en la relación con la ciudadanía

4.3. Las empresas proveedoras

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

4.4. El equipo

- 4.4.1. Las personas de Visesa
- 4.4.2. Los procesos de selección y promoción interna
- 4.4.3. La formación y el desarrollo de las personas
- 4.4.4. Igualdad, conciliación y beneficios sociales
- 4.4.5. Salud y seguridad en el trabajo
- 4.4.6. Comunicación interna, relaciones laborales y encuestas a las personas

4.5. Las empresas colaboradoras y aliadas

- 4.5.1. Sociedades alineadas
- 4.5.2. Empresas colaboradoras y aliadas

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, S.A., en adelante **Visesa**, pone a disposición de la sociedad su **VI Memoria de Sostenibilidad**, reafirmando así su posición como una de las entidades pioneras de su sector en la comunicación del desempeño ambiental, social y de gobernanza.

Con esta memoria bienal (2022-2024), Visesa refuerza su compromiso con la transparencia al compartir los principales resultados obtenidos en los tres últimos ejercicios, así como los objetivos y metas que orientarán su actuación en los próximos años.

El derecho a una vivienda digna y asequible constituye un pilar esencial del desarrollo humano sostenible. Contar con un hogar no solo permite iniciar un proyecto de vida, sino que también facilita el ejercicio de otros derechos fundamentales y el crecimiento personal.

En este contexto, el Departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco impulsa una política pública orientada a garantizar una vivienda digna y adecuada. Este compromiso se articula, entre otros instrumentos, a través del Pacto Social por la Vivienda 2022-2036 y de los Planes Directores de Vivienda 2021-2023 y 2025-2027, que fijan objetivos y líneas de actuación. Como sociedad instrumental al servicio de estas políticas, Visesa alinea su actividad con dichos marcos y centra su labor, principalmente, en la promoción de vivienda protegida en alquiler.

En línea con ese mandato, Visesa ha incrementado el parque de vivienda protegida en alquiler como medida de equilibrio ante las fluctuaciones del mercado inmobiliario. En 2023 se iniciaron las obras de 449 nuevos hogares en Bilbao (Bolueta y Zorrotzaurre), Ortuella, Sopela y Tolosa. Asimismo, se entregaron 63 viviendas de protección oficial en venta en Arrasate (Zerrajería), junto con nuevas promociones en alquiler en Arrasate (Zerrajería) y Vitoria-Gasteiz (Salburua), ampliando así las oportunidades de acceso a vivienda.

En 2024 se inició la construcción de 582 viviendas en Abanto-Zierbena, Laudio/Llodio, Vitoria-Gasteiz, Bilbao y Tolosa. Al cierre del ejercicio, Visesa contaba con 1.197 viviendas en construcción y acumulaba más de 17.000 viviendas de protección pública entregadas desde 1990.

A su vez, el Pacto Social por la Vivienda y el Plan Director subrayan la necesidad de avanzar hacia un sector más industrializado y digital, como palancas de sostenibilidad y eficiencia. En este ámbito, Visesa ha impulsado procesos constructivos industrializados — como la promoción de 33 VPO en alquiler en Sopela-Asu mediante módulos 3D de acero, reconocida en el Congreso Rebuild — y ha reforzado la digitalización incorporando la metodología BIM (Building Information Modeling) y sistemas BMS (Building Management System) en todas las nuevas promociones. Además, en 2024 elaboró y presentó el “Libro blanco de vivienda social industrializada”, hoy convertido en una referencia sectorial.

Junto a la promoción de vivienda, Visesa participa en iniciativas urbanas orientadas a la regeneración y al bienestar social, entre las que destacan la isla de Zorrotzaurre y Bolueta, en Bilbao. Zorrotzaurre constituye un ejemplo de sostenibilidad y reutilización urbana, con nuevas promociones de vivienda protegida; y Bolueta impulsa la transformación de antiguos espacios industriales en entornos residenciales, con 144 viviendas iniciadas en 2023.

A estas actuaciones se suma Sestao Vega-Galindo, otra apuesta por la revitalización urbana, con 163 viviendas terminadas y 180 en construcción, además del inicio de la revisión del plan urbanístico.

Asimismo, Visesa impulsa la rehabilitación a través del proyecto europeo SmartEnCity y de la gestión de ayudas financiadas con Fondos Next Generation EU. En el barrio de Coronación, 302 viviendas han sido rehabilitadas energéticamente y conectadas a una red de calor de biomasa, además de acometerse la renovación de espacios públicos. Hasta 2024 se han gestionado 563 expedientes con resolución provisional favorable (1.319 desde el inicio de la actividad), correspondientes a 1.550 viviendas (4.579 acumuladas), lo que representa aproximadamente un tercio de los expedientes de Fondos Next (P3, P4 y P5) tramitados en todo Euskadi.

En paralelo, Visesa promueve un total de 1.525 viviendas protegidas en Amurrio y Vitoria-Gasteiz; en Sopela, Barakaldo, Bilbao, Santurtzi, Sestao y Getxo; y en Eibar, Hondarribia, Orio, Zarautz, Zumarraga y Urretxu, en el marco del programa 6 de los Fondos Next.

En 2023, Visesa culminó su proceso de publicación y se consolidó como sociedad 100% pública, bajo la titularidad de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Pese a los avances, el acceso a una vivienda digna sigue siendo un desafío que exige cooperación entre instituciones públicas, ayuntamientos y agentes privados. El Gobierno Vasco mantiene la determinación política para afrontar la crisis de oferta, impulsando el alquiler público y asequible, promoviendo mecanismos de contención de precios y ampliando la oferta mediante nuevas estrategias residenciales.

En este marco, la industrialización y la excelencia en la edificación resultan claves para acelerar plazos y elevar la calidad, sin renunciar a la rehabilitación y a la regeneración urbana. Para ello, la colaboración con los municipios y con los agentes del sector seguirá siendo determinante.

Con este recorrido como base, Visesa afronta los próximos años con el reto de seguir contribuyendo a que las personas con necesidad puedan acceder a una vivienda digna y desarrollar su proyecto de vida, plenamente consciente de que aún queda camino por recorrer.

1.2. SEXTA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

La presente memoria 2025, 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 **sexta memoria de sostenibilidad** realizada por Visesa, se han añadido datos e información de los tres ejercicios anteriores a 2025, de manera que junto con los datos de las memorias de 2014, 2016, 2018, 2021 y 2023, 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 2024.
- **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 4.1.2. están verificados, ya que provienen de los informes de cuentas anuales auditadas.
- **Fuente de información de datos.** El origen o fuente de los indicadores vienen identificados en cada una de las tablas expuestas en la presente memoria de sostenibilidad. No se presentan estimaciones ni cálculos no identificables en los datos.

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

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

Tabla A. Tabla de niveles de aplicación.

Nivel de aplicación de memoria		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Información sobre el Perfil según la G3 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 las empresas proveedoras, a excepción de la información ambiental derivada de los proyectos y las obras de construcción subcontratadas, ya que en muchos casos no es viable su obtención. La mayoría de los datos que aparecen en esta memoria son propios de Visesa, y en el caso de los datos autonómicos, la fuente ha sido el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes de Gobierno Vasco.

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

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

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1. PRESENTACIÓN DE VISESA

Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A. – Euskadiko Etxebizitza eta Lurra, S.A. (Visesa) es la sociedad pública adscrita al Departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco para la promoción de vivienda de protección pública en régimen de alquiler protegido y acciones de rehabilitación y renovación, contribuyendo al cumplimiento del Plan Director de Vivienda que esté en vigor y del Pacto Social por la Vivienda 2022-2036, de forma coordinada con el Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco y otros agentes públicos o privados, actuando con criterios de habitabilidad y sostenibilidad.

Contribuye, junto con otras instituciones, al desarrollo de la política territorial de vivienda y suelo, así como a la rehabilitación y renovación urbana.

Tras su publicación en 2023, actualmente Visesa es una sociedad 100% de titularidad pública de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

En Visesa, principalmente gestiona suelo y promueve vivienda pública sostenible en alquiler para las personas que la necesitan.

Además, trabaja en la recuperación de espacios obsoletos en la ciudad, en la rehabilitación urbana y en la rehabilitación de viviendas e infraestructuras para mejorar la calidad de vida y promover un territorio sostenible.

Desde su creación en 1990 y comienzo de su actividad en 1992, a cierre de 2024 se han entregado un total de 17.162 viviendas, lo que la convierte en uno de los principales agentes para el objetivo de hacer efectivo el derecho a la vivienda de las personas de la CAE.

Se potencia la sostenibilidad ambiental, económica y social en el desarrollo de su actividad.

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

Tabla B. Hitos en la evolución de Visesa.

2022

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

2023

- Realización del último sorteo de adjudicación de viviendas de protección oficial en venta (VPO) en la promoción de 120 VPO de Zorrotzaurre, Bilbao.
- Inicio de las obras de 449 nuevos hogares en alquiler en Bilbao (Bolueta y Zorrotzaurre), Ortuella, Sopela y Tolosa.

- Inclusión de los requisitos de la metodología de trabajo colaborativa BIM (Building Information Modeling) en todas las licitaciones. Asimismo, se ha dotado de sistemas BMS (Building Management System/Sistema de monitorización y gestión integral de los inmuebles) en todos los edificios, lo que permite la gestión y control en tiempo real de los sistemas que lo componen.
- Participación activa en varios proyectos de ciudad que son generadores de bienestar social y que apuestan por la regeneración urbana, por su envergadura y por el efecto transformador que tiene el poner un número importante de viviendas protegidas a disposición de la ciudadanía. Destaca, entre ellos, la nueva isla de Zorrotzaurre, Bolueta, Sestao Vega-Galindo y el proyecto europeo SmartEnCity en Vitoria-Gasteiz.
- Comienzo de la gestión de las ayudas a la rehabilitación de edificios de viviendas privadas, financiadas por la Unión Europea a través de los fondos Next Generation EU y canalizadas a través del Gobierno de España y del Gobierno Vasco.
- Visesa ha pasado a ser una sociedad es 100% de titularidad pública, siendo su titular única la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

2024

- Inicio de la construcción de 582 viviendas en los municipios de Abanto-Zierbena, Laudio/Llodio, Vitoria-Gasteiz, Bilbao y Tolosa; contando a cierre de este año, con una cartera de 1.197 viviendas en construcción.
- Gestión de 563 expedientes de fondos Next con resolución provisional favorable (1.319 desde el comienzo de la actividad), correspondientes a 1.550 viviendas (4.579 viviendas acumuladas); lo que supone un tercio de los expedientes de fondos Next (P3, P4 y P5) tramitados en todo Euskadi.
- Visesa está promoviendo un total de 1.525 viviendas protegidas en Amurrio y Vitoria-Gasteiz; Sopela, Barakaldo, Bilbao, Santurtzi, Sestao y Getxo; y Eibar, Hondarribia, Orio, Zarautz, Zumarraga y Urretxu, dentro del marco del programa 6 de los Fondos Next.
- Elaboración del “Libro blanco de la vivienda social industrializada”.
- Primera autoevaluación completa en la herramienta web de Euskalit para la incorporación de los ODS en la gestión de empresas y organizaciones. .

Fuente: Visesa

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

Tabla C. Premios y reconocimientos de Visesa.

2022

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

2023

- La Asociación de Gestores Públicos de Vivienda y Suelo (AVS) premia a Visesa por su propuesta “Mejora de la sostenibilidad en el ciclo de vida completo del parque de vivienda pública social en régimen de alquiler de la CAPV mediante la electrificación renovable”.

- Premio Rebuild - Visesa recibe el premio Viuda de Sainz al Mejor proyecto de construcción industrializada por la Puesta en marcha de un proceso de Compra Pública de Innovación para la promoción de 33 viviendas de protección oficial en alquiler (VPOa) en Sopela.
- Compromiso por la sostenibilidad - Gobierno Vasco reconoce a Visesa por su compromiso con la sostenibilidad en Euskadi, al ser una de las casi 100 organizaciones vascas registradas en el Esquema Europeo de Eco-Gestión y Auditoría (EMAS).

2024

- Visesa recibe de la Asociación de Gestores Públicos de Vivienda y Suelo (AVS) un premio Accesit por la promoción de las 1.140 viviendas públicas de alquiler social en el marco del Programa 6 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) - Fondos Next.
- Inscripción de Visesa en el Registro de huella de carbono del MITECO y obtención de su sello anual de Calculo y Reduzco. Años 2018 a 2023 inclusivos.

Fuente: Visesa

Tabla D. Congresos y Publicaciones de Visesa.

2022

- Ene-22. Participación en el Master de Vivienda de la Universidad del País Vasco.
- Feb-22. Auzogune de Aldabe. Sesión de comunicación sobre el proyecto Coronación-SmartEnCity para los vecinos del barrio de Aldabe (Vitoria-Gasteiz).
- Feb-22. Intervenciones de la Directora Técnica y el Técnico de Innovación, Sostenibilidad y Servicios Energéticos en Cadena Ser, Radio Vitoria y Radio Euskadi con motivo de la sesión de comunicación sobre el proyecto Coronación-SmartEnCity para los vecinos del barrio de Aldabe (Vitoria Gasteiz).
- Mar-22. Entrevista al Director General de Visesa, en la revista Brainsre.
- Abr-22. Participación de la Directora Técnica en el artículo “Una máquina para vivir- la casa del futuro” en la revista “Nuestro Tiempo - Habitar el 2050” editada por la Universidad de Navarra.
- May-22. Ponencia en el taller del proyecto Intensify celebrado en Cork (Irlanda): “Visesa as “Delegated Promoter” in Coronación (Vitoria Gasteiz) One stop shop experience”.
- May-22. Ponencia en el taller local del proyecto Intensify “Rehabilitación y regeneración urbana del barrio de Coronación de Vitoria Gasteiz”.
- Jun-22. Conferencia final del proyecto europeo SmartEnCity en el Palacio Europa de Vitoria-Gasteiz.
- Jun-22. Ponencia en la jornada de Scalable Cities “De las soluciones al cambio de sistema” organizado por el proyecto IRIS Smart Cities en Utrecht (Países Bajos).
- Jun-22. Participación de Visesa en el Workshop: “Encuentro Digital Consejo Unidad Tecnalia”.
- Jul-22. Ponencia en la jornada del Creativity World Forum: Innovative Solutions for Smart & Sustainable Cities. Online.
- Jul-22. Ponencia sobre “El rol de Visesa como agente rehabilitador” en el curso de verano de la EHU “La apuesta por la rehabilitación de edificios y viviendas en la CAPV” (Bilbao).
- Jul-22. Asistencia a la Comisión BIM GTO Eraikune

2023

- Ene-23. Participación en el Máster de Vivienda Pública de la EHU.
- Feb-23. Colaboración como ponentes en el Master en Vivienda Pública de la EHU.

- Feb-23. Participación en la Jornada de Innovación en Vivienda: “Alokabizi: hacia un nuevo modelo de vivienda protegida en Alquiler Social”.
- Mar-23. Asistencia al Congreso REBUILD y recogida de premio (Madrid).
- Mar-23. Participación en la Asamblea General de AVS y recogida del premio AVS 2023 a las buenas prácticas de los gestores públicos de vivienda y suelo celebrado en Valencia.
- Abr-23. Taller Final del Proyecto Eguralt (Aplicación y Difusión de la innovación para la promoción de la construcción en altura con madera en el espacio SUDOE) organizado por Baskegur y con Visesa como anfitriona.
- May-23. Participación en el II Congreso Internacional sobre innovación y sostenibilidad en la Vivienda Social (ISVIS 2023) presentando el modelo todo eléctrico para las promociones de vivienda social.
- May-23. Participación en el Grupo de Trabajo de las entidades adheridas al Programa de Compra y Contratación Verde de Euskadi 2030 (Bilbao).
- Jun-23. Intervención Jornada Ekosteguna: circularidad en construcción y respuesta al artículo 84 de la Ley de administración ambiental vasca.
- Ago/Sep-23. Participación en el Curso de Verano de la EHU: Alokabizi, hacia un nuevo modelo de vivienda protegida de alquiler social, como servicio público (Donostia/San Sebastián).
- Sep-23. Intervención como ponente en el IV Congreso Internacional Prevencionar en Madrid.
- Oct-23. Participación en el Congreso Ciudades del futuro en Bilbao.
- Oct-23. Participación en el Congreso Protección de Suelo (Bilbao).
- Oct-23. Participación a la IV Bienal Internacional de Arquitectura de Euskadi – Mugak (Donostia).
- Oct-23. Intervención en el Congreso Basque Tech Summit 2023: implantación BIM en Proyectos y Obra de vivienda pública en Donostia/San Sebastián, presentando el despliegue de la metodología BIM en Visesa, en el marco de la digitalización de su proceso de promoción de vivienda protegida de alquiler social.
- Oct-23. Celebración de la X Semana de la madera – Baskegur.
- Nov-23. Participación como ponente en el Foro de Construcción Industrializada, OCH en Madrid.
- Nov-23. Intervención en la Conferencia REDOING: industrialización en rehabilitación, cómo aplicar las nuevas tecnologías para “rehacer” el parque edificado (Bilbao).

2024

- Jun-24. Jornada Industrialización, una realidad para la construcción de vivienda pública organizada por Visesa. En esta jornada, Visesa presentó el Libro Blanco de la Vivienda Social Industrializada.
- Oct-24. Foro Construcción Industrializada 2024 organizado por OCH.
- Nov-24. Jornada Proyecto ITRANSFER. Innovación y Futuro: el Potencial de la Construcción Industrializada organizada por Build-Inn.
- Nov-24. II Encuentro Internacional sobre la vivienda protegida, social y asequible organizado por AVS.
- Nov-24. Curso Industrialización y Economía Circular (Arquitectura con madera) organizado por el Colegio Oficial de Arquitectos Vasco-Navarro (COAVN).

2.2. DATOS GENERALES DE VISESA

Tabla E1. Datos básicos de Visesa.

Razón social:	Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A. – Euskadiko Etxebizitza eta Lurra, S.A. (Visesa)		
Forma jurídica:	Sociedad Pública adscrita al Departamento de Vivienda y Agenda Urbana		
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.		
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 ámbito de la CAPV y dispone de una oficina central donde se desarrolla la actividad corporativa y de 3 oficinas territoriales para la atención presencial a la ciudadanía. Todas las oficinas cuentan con un servicio de recepción que se encarga de facilitar información general a las personas que la requieran, y a su vez, canalizar las visitas hacia las personas que mejor puedan atenderlas.

Tabla E2. Datos básicos de Visesa.

Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC):			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 central. Vitoria-Gasteiz, Álava

Portal de Gamarra 1A, 2ª planta.
01013. Vitoria-Gasteiz.

Oficina de Atención a la Ciudadanía de Álava

Portal de Gamarra 1A, bajo.
01013. Vitoria-Gasteiz.

Oficina de Atención a la Ciudadanía de Bizkaia

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

Oficina de Atención a la Ciudadanía de Gipuzkoa

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

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 2023, Visesa pasó a ser una sociedad 100% de titularidad pública, siendo su titular única la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Por ello, su Consejo de Administración, a 31 de diciembre de 2024, está representado por el Gobierno Vasco (presidente, vicepresidente y 5 vocales). Asisten también el Director General de Visesa con voz y sin voto, y el Director Jurídico de Visesa en calidad de Secretario del Consejo (no Consejero). Los cargos del Consejo de Administración no son retribuidos.

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

- Convocar las Juntas Generales y ejecutar sus acuerdos.
- La representación plena de la Sociedad.
- El nombramiento, contratación y separación del personal de todas clases de la Sociedad, excepto la persona Director/a General, y la fijación de sus derechos y obligaciones, así como de las remuneraciones.
- La organización, dirección e inspección de la marcha de la Sociedad.
- La celebración de actos y contratos necesarios o convenientes para la realización del objeto social.
- La concertación de operaciones de crédito y préstamo que puedan convenir a la Sociedad.
- La elaboración de los presupuestos y programas de la Sociedad.
- La adopción de los acuerdos que juzgue convenientes sobre el ejercicio de los derechos o acciones que a la Sociedad correspondan ante todo tipo de oficinas.
- La transacción y compromiso de los asuntos de la Sociedad en arbitraje de derecho privado bajo cualquiera de las modalidades establecidas.
- La concesión de poderes a personas determinadas.

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

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

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

- Estudiar y proponer las ampliaciones, reformas e innovaciones que considere convenientes o necesarios para la mejor prestación del servicio.
- Practicar aquellas actividades de gestión, estudio e iniciativa de propuestas encaminadas a conseguir una normal y correcta explotación de la empresa en su aspecto económico.
- Preparar, recoger y ordenar todos los asuntos y documentos que hayan de ser sometidos a estudio, conocimiento, despacho y aprobación por el Consejo y el Presidente/a.
- Preparar, tramitar y cuidar de la ejecución de los acuerdos y resoluciones adoptados por el Consejo, bajo la superior dirección del Presidente/a.

- Elevar al Consejo, al término de cada ejercicio, la Memoria comprensiva del desarrollo de su gestión y redactar la que el Consejo ha de elevar a la Junta General.
- Autorizar con su firma la correspondencia y documentos que necesiten tal requisito.

Para el desarrollo de su función, la Dirección General, cuenta con la asistencia y asesoramiento del **Comité de Dirección de Visesa** y la coordinación, liderada por la Viceconsejería de Vivienda, con las sociedades adscritas al Departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco.

Pertenecen 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; cuentas anuales; adjudicaciones de contratos (servicios, obras, suministros); información del cuadro de mando para el Consejo de Administración; creación, modificación o extinción de nuevos puestos en plantilla, reorganización interna o valoración de puestos, entre otras.
- Seguimiento del grado de avance del plan estratégico (anual) y plan de gestión (semestral); análisis del informe de revisión del sistema de gestión (anual) y de las autoevaluaciones; seguimiento del panel de indicadores del cuadro de mando integral del Comité de Dirección (mensual).
- Asuntos con implicación general para la empresa respecto de los cuales la Dirección General solicite asistencia para la fijación de criterios, aportando cada Director/a dicha asistencia desde cada rol. Dichos asuntos pueden estar relacionados con la actividad (conveniencia de la adquisición de suelos, financiaciones, licitaciones, desacuerdos con empresas proveedoras o en ejecución de obra, proceso de ventas, relaciones con la clientela y servicio posventa, etc.); en materia de personas (procesos de selección, formación, etc.); procesos, comunicación externa y sistemas (procedimientos, herramientas tecnológicas, atención de medios de comunicación, etc.); coordinación y relaciones con las empresas participadas o pertenecientes al Departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco; y cualquier otro asunto de especial relevancia a juicio de la Dirección General.

El equipo de Visesa lo conforman 91 personas a 31 de diciembre de 2024 (79 personas con puestos fijos), distribuidas según el siguiente organigrama funcional:

Gráfico 1. Organigrama funcional de Visesa



2.4. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

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

MISIÓN. Nuestra Razón de Ser

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

VISIÓN. Nuestra Meta

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

VALORES. Nuestra Forma de Hacer

Personas

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

Parque edificado

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

Gobernanza

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

COMPORTAMIENTOS OBSERVABLES. Los comportamientos deseables en las personas

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

2.5. VISESA EN CIFRAS

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

Tabla 1. Visesa en cifras.

Perspectiva Sociedad	2022	2023	2024	% Var.
Viviendas en curso - desde licitación del proyecto a calificación definitiva (nº)	2.180	2.445	2.824	15,5
Viviendas en construcción - desde acta de replanteo a recepción obra (nº)	1.330	1.225	1.197	-2,3
Viviendas con contrato AROC vigentes con particulares (nº)	101	92	73	-20,7
Viviendas totales con contrato firmado (nº)	519	707	346	-51,1
Viviendas totales escrituradas (nº)	301	209	275	31,6

Perspectiva Financiera	2022	2023	2024	% Var.
Ingresos por venta de promociones (miles €)	43.691,9	46.516,5	24.075,0	-48,2
Resultado del ejercicio – BDI (€)	960.724	3.692.515	11.569.681	213,3
Rentabilidad s/Margen Bruto (%)	22,2%	25,9%	22,5%	-13,3
Rentabilidad de los Fondos Propios (%)	1,08%	4,10%	10,99%	168,0

Perspectiva Clientela	2022	2023	2024	% Var.
Índice satisfacción global de la clientela - ponderado por atributos de la encuesta (E 0:100)	70,0	64,5	71,3	10,5
Número medio de incidencias técnicas por vivienda recibidas durante el 1 ^{er} año tras escriturar, aceptadas por Visesa (nº)	6,8	5,8	2,6	-54,9

Perspectiva Procesos Internos	2022	2023	2024	% Var.
Viviendas calificadas anualmente con calificación A o B en ahorro energético (%)	100%	100%	100%	0,0

Perspectiva Personas	2022	2023	2024	% Var.
Personas en plantilla anual (nº)	89	90	91	1,1

Fuente: Visesa

3. ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

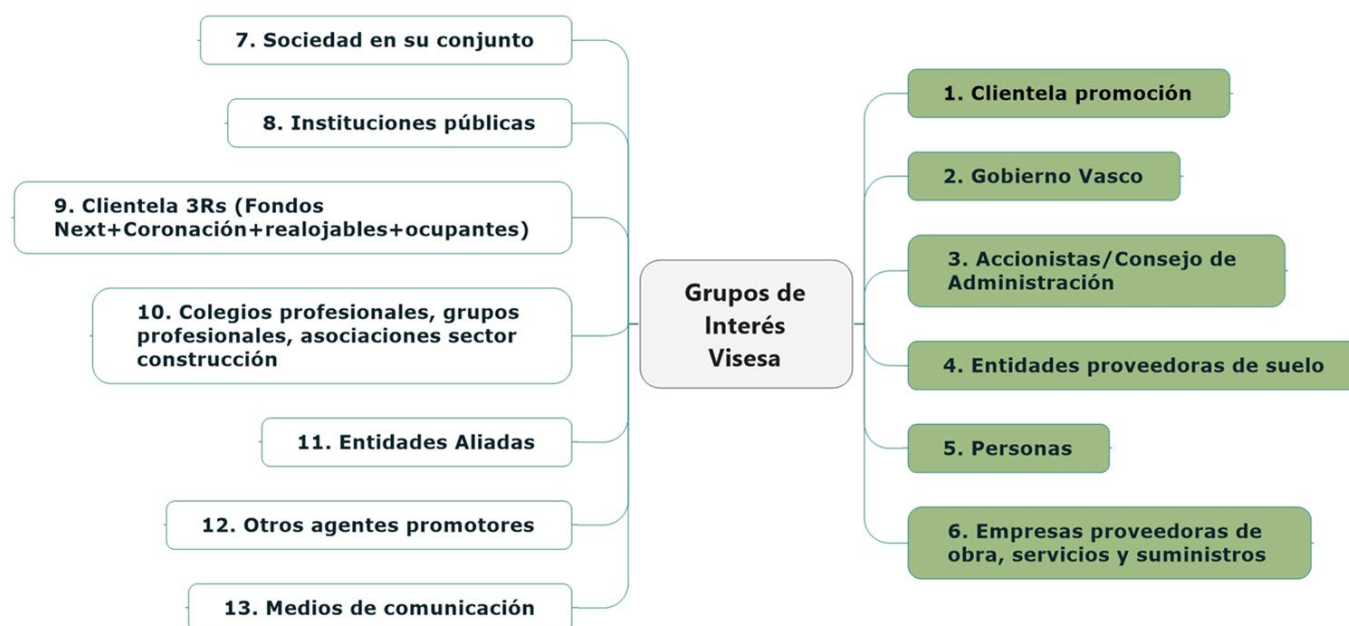
3.1. ESTRATEGIA RSC. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN VISESA

El compromiso de Visesa con la Responsabilidad Social Empresarial y la Sostenibilidad, se manifiesta en la propia misión, visión y valores de la organización, y se refleja en los ejes y objetivos estratégicos y operativos definidos en su Plan Estratégico 2021-2024.

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

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

Se muestra a continuación el resultado del trabajo de revisión, identificación y priorización de grupos y subgrupos de interés para el ciclo estratégico 2021-2024 (en color verde figuran los grupos de interés considerados como prioritarios para este ciclo estratégico).



La prioridad de los grupos de interés se ha determinado en función de la Importancia y el grado de influencia de cada grupo de interés, estableciendo una valoración final. Una vez evaluados, aquellos grupos de interés que estén por encima de un 75% de relevancia se convertirán en grupos de interés prioritarios y el resto en grupos de interés no prioritarios.

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

Para ello, utiliza diversas fuentes, medios y canales con objeto de mantener un contacto directo con las diferentes partes interesadas, permitiendo conocer de primera mano la opinión que tienen sobre Visesa así como sus necesidades y expectativas con respecto al servicio prestado por la organización. La periodicidad está establecida internamente, pudiéndose realizar con más frecuencia de la definida.

Tabla F. Fuentes, Medios y Canales de comunicación.

Grupos de Interés	Fuentes, Medios y Canales de comunicación
Clientela de promoción	Reuniones de seguimiento con Alokabide. Reflexión estratégica. Planes operativos. Oficinas territoriales de atención a la ciudadanía. Servicio de atención posventa. Call-center. Página web. Encuestas de satisfacción. Focus-group y otras herramientas. Teléfono, fax y mail de atención a la ciudadanía. Escucha social con entidades públicas o del tercer sector. Servicio de QRS (quejas, reclamaciones y sugerencias).
Gobierno Vasco	Reuniones de coordinación y Comités de trabajo de la Viceconsejería de Vivienda. Reuniones con los responsables de Departamento del Gobierno Vasco (OCE, Función pública, COVASAD...) y responsables de Visesa. Intercambio de información y reporting de indicadores. Contactos habituales.
Accionistas y Consejo de Administración	Juntas Generales. Consejo de administración. Reuniones entre responsables de Departamento Vivienda, otros Departamentos del Gobierno Vasco o Entidades financieras y Responsables de Visesa. Comité de dirección. Reportes a Consejo administración y de Viceconsejería. Informes periódicos (Guía de gobierno responsable). Contactos habituales. Encuesta de satisfacción.
Empresas proveedoras de suelo	Reuniones continuas para captación de suelo (Ayuntamientos, Entidades públicas...). Pliego abierto para captación de suelo. Análisis de información sobre bancos de suelo. Reuniones Comité de suelo.
Personas	Comité de dirección. Berezi-bilerak con directores y entre responsables y colaboradores. Reuniones con toda la plantilla. Reuniones con y entre personas de Visesa (proceso, proyectos o equipos de gestión). Contactos habituales. Intranet. Encuestas clima laboral. Encuestas psicosociales. Encuestas ad-hoc (PRL, movilidad o sistemas de información). Comité de empresa y Comité de seguridad y salud. Comisión de igualdad. Euskera batzordea. Herramientas de mejora continua (SIG, ISO o EMAS). Comisión ambiental.
Empresas proveedoras de obra, servicios y suministros	Comité de dirección. Ofertas (perfil del contratante), visitas, foros y contactos. Comité de producto. Reuniones periódicas. Participación en proyectos compartidos. Publicación de las memorias (cuentas, gestión o sostenibilidad).
Sociedad en su conjunto	Plan director de vivienda. Plan estratégico. Plan de gestión. Revisión del SIG (calidad y medioambiente). Comisión ambiental. Página web y portal de transparencia. Participación en proyectos compartidos. Publicación de las memorias (cuentas, gestión o sostenibilidad). Presencia en foros y actos sociales. Organización de jornadas (semana europea de la calidad). Reuniones con asociaciones vecinales y otros colectivos. Patrocinios sociales (Bolivia, Haití o el Congo). Oficinas de atención a la ciudadanía.
Instituciones públicas	Comité de dirección. Reuniones entre responsables de Instituciones (Ayuntamiento o Diputación) y Responsables de Visesa. Reuniones específicas de coordinación. Contactos habituales e Intercambio de información.
Clientela 3Rs (Fondos Next + Coronación + Realojable + Ocupantes)	Reuniones de seguimiento. Reflexión estratégica. Planes operativos. Oficinas territoriales de atención a la ciudadanía. Servicio de atención "ad-hoc" (call-center). Página web. Teléfono, fax y mail de atención a la clientela. Escucha social con entidades públicas o del tercer sector. Servicio de QRS (quejas, reclamaciones y sugerencias).
Colegios y grupos profesionales, asociaciones sector construcción	Comité de dirección. Representación de alto nivel en AVS, Eraikune o Aclima. Reuniones con colegios profesionales.
Entidades aliadas	Comité de dirección. Ferias sectoriales. Participación como docentes y ponentes. Participación en proyectos compartidos (Eraikal, EHU, Tecnalia u Ihobe). Participación en asociaciones (AVS o Q-epea). Participación en proyectos europeos colaborativos.
Otros agentes promotores	Comité de dirección. EPG (equipo patrocinador). Sistemas de vigilancia tecnológica (antenas).
Medios de comunicación	Comité de dirección. Entrevistas, radio y notas de prensa. Comunicaciones en redes (Irekia). Carteles de obra y publicidad. Reuniones específicas.

Fuente: Visesa

3.2. BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA

3.2.1. Gobierno responsable. Gestión de riesgos y Control interno

Gestión responsable

Desde 2009, Visesa ha trabajado con la “Guía para el Gobierno Responsable en los Entes, Sociedades y Fundaciones del Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi” del Gobierno Vasco liderada por la Oficina de Control Económico (OCE), así como con 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.

A lo largo de estos años, se ha mantenido el compromiso de Visesa con las guías y se ha reportado puntualmente de forma trimestral a la Oficina de Control Económico del Gobierno Vasco el grado de implantación de las mismas. Grado de cumplimiento de reportes: 100%.

Gestión de riesgos y Control interno

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

El Mapa de Riesgos está vinculado con los procesos de la organización; cada riesgo tiene definida una ficha en la que se establecen los planes de acción plurianuales necesarios para su minimización (las acciones se ejecutan a través de los Planes de Gestión anuales).

En 2023 y 2024, tal y como recoge el procedimiento para la Gestión de Riesgos recogido en el SIG de Visesa, se han creado fichas con acciones para controlar y hacer seguimiento de los riesgos identificados para el periodo 2021-2024. Para hacer seguimiento de estos riesgos, se han llevado a cabo reuniones particulares con las personas responsables de dichos riesgos.

El análisis global del Mapa de Riesgos para el periodo 2021-2024, servirá de entrada para el análisis y planificación del próximo marco estratégico de Visesa.

3.2.2. Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo

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: Órgano de Control Interno y de Comunicación (OCIC), Reglamento de Organización y Funcionamiento del OCIC, Manual de Procedimientos Internos de Control y Comunicación, y Política de Admisión de la Clientela.

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 o en la tipología de su clientela. Con el nuevo informe actualizado, se ajusta el valor del riesgo real a la operativa de ese periodo analizado. Con base en el riesgo asignado por Visesa, se deben tomar y aplicar medidas que sean acordes al riesgo establecido.

En 2023 y 2024, se han mantenido las reuniones periódicas con el Órgano de Control Interno (OCI).

El informe de Autoevaluación del Riesgo ante el Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, correspondientes a 2023 y a 2024, indica que el riesgo de que Visesa sea utilizada para el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo es bajo.

Con relación a la comprobación de posibles operaciones sospechosas, en 2023 y 2024 se han dado los pasos necesarios para dicha comprobación, y tras el análisis correspondiente, se concluye que no ha habido casos sospechosos durante este ejercicio.

Asimismo, se ha continuado con la formación en materia de Prevención de Blanqueo Capitales para toda la plantilla.

3.2.3. Prevención de delitos

En el año 2016, a instancia del Consejo de Administración, se elaboró un Modelo de Prevención de Delitos, así como un diagnóstico y un plan de acción. Posteriormente en 2020, el Consejo de Administración aprobó el Sistema de Gobierno Corporativo, cuyo objetivo es lograr una mayor transparencia y control en las funciones de los diferentes órganos de gobierno, y 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.

El Protocolo de Prevención de Delitos está implantado y en vigor; también está en funcionamiento el Canal de Denuncias y el Buzón Ético a través de la intranet de Visesa.

Mediante Decreto 89/2023, de 13 de junio, se ha creado y se regula el Sistema interno de información de infracciones normativas y de protección de las personas informantes en el marco del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Dicha norma se aprueba en desarrollo de la Ley la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, y comprende en su ámbito al sector público vasco.

En los años 2023 y 2024, no se han recogido denuncia alguna.

3.2.4. Portal de transparencia

El portal de transparencia de Visesa nació con el doble objetivo de generar valor público y adoptar un modelo de cultura de transparencia en el uso de los recursos públicos.

La publicidad activa con información periódica actualizada sobre la actividad y buen gobierno, y el derecho de acceso a la información pública que está a disposición de la ciudadanía para sus peticiones de información, refuerzan la confianza en Visesa y favorece una cultura de participación ciudadana corresponsable.

En los últimos años se ha trabajado activamente por mantener los contenidos actualizados y en las dos lenguas cooficiales, llegando a un porcentaje de contenidos publicados en bilingüe superior al 95%.

El portal de transparencia está disponible para su consulta en la página web corporativa www.visesa.euskadi.eus.

3.2.5. Gestión documental y Archivo

Visesa cuenta con un manual y política de gestión documental alineados con el modelo DOKUSI del Gobierno Vasco. Este sistema busca eficiencia administrativa, seguridad y sostenibilidad en el almacenamiento físico y digital, así como garantizar confidencialidad, acceso, integridad y trazabilidad, con el doble objetivo de facilitar la gestión y el trabajo diario de todas las personas de la organización y de dejar constancia en el Archivo Histórico de Euskadi de la actividad y de sus herramientas para futuros investigadores. Además, cumple con las normativas estatales y europeas sobre gestión y protección de datos.

La implantación de la gestión documental y archivo en Visesa ha supuesto el desarrollo de normas y procedimientos, la creación del equipo de gestión documental, la actualización y revisión de la clasificación documental (supervisado y aprobado por la Comisión de Valoración, Selección y Acceso de la Documentación (COVASAD)), la recuperación y tratamiento de documentación externa, la redistribución de espacios, la transferencia entre áreas y archivos, la gestión de préstamos y expedientes tanto en formato digital como en papel, la integración con sistemas públicos como DOKUSI, así como, formación interna y limpieza proactiva de archivos digitales.

En el año 2023 se avanzó en la digitalización de contrataciones, avales y litigios, y se iniciaron pilotos para la creación de expedientes de compraventa y promoción de vivienda en dicho formato. Se creó el “Archivo Digital” para expedientes jurídicos y técnicos de soporte no contemplados en el cuadro de clasificación y se mantuvo el servicio de préstamos documentales para expedientes en papel desde el depósito de Euskadi.

En el año 2024 se han desarrollado tareas agrupadas por tipología, algunas en proceso: transferencias y préstamos documentales entre archivos y áreas; expurgo de expedientes; análisis y archivo físico y digital de nuevas series; proyectos específicos (Fondos Next, Coronación); revisión de permisos y recopilación de soportes digitales; revisión y asesoramiento documental a departamentos; y formación adaptada a equipos y necesidades específicas.

Tanto en el año 2023, como en el 2024 se realizaron las preceptivas transferencias de documentación de la entidad al Depósito de Archivo de Euskadi, completando expedientes que hayan cumplido su ciclo de vida efectiva.

3.2.6. Reglamento Europeo EMAS e ISO 9001

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

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

Durante 2023 y 2024, se han llevado a cabo la recertificación del registro y la primera auditoría externa de seguimiento del registro EMAS, así como la segunda auditoría de seguimiento y recertificación del sistema de gestión de la calidad según la Norma UNE-EN ISO 9001. La empresa responsable de llevar a cabo las auditorías externas ha sido Bureau Veritas.

En las auditorías externas de 2023 y 2024, se han señalado como puntos fuertes por parte de la empresa auditora externa: la estrategia ambiental general, su relación con los ODS y el programa ambiental; el grado de detalle de la información contenida en la declaración ambiental; el uso de residuos reciclados de construcción y escorias siderúrgicas en cantidades importantes en obra; las mejoras en relación con la contratación ambientalizada, la reducción de emisiones del parque móvil, el establecimiento de una herramienta para la justificación de la circularidad, las nuevas promociones 100% eléctricas, la reducción del consumo energético global, la reducción de la generación global de residuos y la reducción de las emisiones globales de gases de efecto invernadero.

3.2.7. Declaración medioambiental EMAS

El objetivo de la Declaración Medioambiental es facilitar al público y a otras partes interesadas información respecto del impacto y el comportamiento ambiental de Visesa y la mejora permanente del desempeño en esta materia.

La información veraz y transparente ha de exponerse de forma clara y coherente, así como adaptada a las expectativas y necesidades de las partes interesadas. Con el objeto de garantizar el acceso a la información de las personas que no disponen de otros medios, se presenta de forma escrita.

Como en años anteriores, en 2023 y 2024, se han validado las declaraciones medioambientales EMAS correspondientes a los ejercicios 2022 y 2023 (revisada por la dirección técnica de la empresa validadora Bureau Veritas y por Ihobe como entidad de apoyo en la gestión del sistema).

3.2.8. Reglamento europeo de protección de datos

En el marco del compromiso con la protección de datos personales, en Visesa hay implantadas medidas, normas de actuación, formularios, cláusulas y procedimientos que 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, adaptándolos a los cambios internos y legislativos que se producen.

Para mantener dicho compromiso, se ha llevado a cabo la formación continua del equipo de encargado de la gestión de la protección de datos; además, se ha continuado con la vigilancia de los usos y medidas responsables de Visesa, como la actualización de cláusulas informativas en atención a la ciudadanía y en obras con cámaras, así como la revisión por cambios legislativos o empresariales. Asimismo, se ha realizado una auditoría de protección de datos, incluyendo pruebas de seguridad, análisis de documentos y herramientas, visitas a las oficinas de atención a la ciudadanía, y entrevistas a técnicos de prevención y salud.

A lo largo de los años 2023 y 2024, se han atendido un total de 68 consultas realizadas internamente, a través de una aplicación de la intranet, por parte de personas de las diferentes áreas de Visesa, dando respuesta tanto de tipo documental como informativa a todas ellas.

Asimismo, se han revisado y actualizado diferentes cláusulas con base en los diferentes informes de la Agencia Española de Protección de Datos, y como respuesta a las peticiones de las personas de Visesa, concienciadas sobre la relevancia de mantener actualizada la información sobre la protección de datos de carácter personal. Además, se han traducido todas las cláusulas para mantener un formato bilingüe de las mismas.

3.2.9. Decreto de sostenibilidad energética

En el marco del Decreto 254/2020, de 22 de septiembre, sobre la sostenibilidad energética del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, desde el año 2021, en Visesa se están tomando medidas para lograr un mayor ahorro y eficiencia energética de nuestros edificios.

Por un lado, con el objetivo de disminuir el consumo de minerales fósiles en los traslados “in labore”, en los últimos años se ha renovado el parque de vehículos, y actualmente existe una flota de 14 vehículos Etiqueta 0 emisiones eléctricos 100% o híbridos enchufables, que cuentan con cargadores en todas las oficinas. También se cuenta con 2 bicicletas eléctricas adquiridas para los desplazamientos dentro de la capital, Vitoria-Gasteiz.

Por otro lado, para contribuir al ahorro en el consumo eléctrico, en 2023 se ha finalizado la renovación de la iluminación de las oficinas instalando bombillas led. A lo largo de este año se ha cambiado el 40% que quedaba pendiente de años anteriores.

Durante el 2024, se ha avanzado en la implementación de herramientas que faciliten el control y análisis de los consumos: en el ámbito de la movilidad con la implantación de un programa de gestión de flotas a través del cual podemos analizar el uso, la conducción, y los kilometrajes de cara a optimizarla y garantizar su seguridad; y a nivel de instalaciones, una vez reprogramada la domótica Knx que se instaló en las oficinas centrales en 2009, se están instalando y programando pasarelas Bacnet de conexión para implementar la instalación de la climatización en dicho programa remoto.

Además, se ha trabajado en un Plan de movilidad junto a las sociedades públicas Alokabide y Ura (con quienes se comparte ubicación de las oficinas centrales) que analizará los hábitos de los traslados “in itinere” y se propondrán medidas para disminuir los consumos y emisiones CO₂.

3.3. RETOS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

3.3.1. Ley de Vivienda

La Ley 3/2015, de 18 de junio, de vivienda, constituye el marco de actuación general de las políticas de vivienda de Euskadi; en ella, se desarrolla el derecho recogido en la Constitución a una vivienda digna, entendiendo que dicho derecho constituye una necesidad vital para el ser humano, y se establece como objetivo ayudar a las personas con más dificultades para su acceso.

La Ley hace una firme apuesta por el régimen de alquiler de manera que el 100% de los recursos destinados a las políticas de vivienda (exceptuando los destinados a la rehabilitación urbana) deberán ser destinados al fomento de las políticas de alquiler; por tanto, determina nuestra actividad hacia la promoción de vivienda protegida en alquiler como único foco en promoción.

3.3.2. Pacto Social por la Vivienda

En 2022, Visesa, junto con otras numerosas organizaciones, actualmente son 90 las entidades firmantes, suscribió el Pacto Social por la Vivienda, una iniciativa promovida por el actual Departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco. El principal objetivo de esta acción es acelerar el reconocimiento del derecho a la vivienda como un derecho efectivo, ya que el acceso a una vivienda digna y asequible se considera un componente clave para el desarrollo humano sostenible, compromiso que Euskadi asume plenamente.

Para lograr este propósito, se considera esencial contar con una política de vivienda consensuada, coherente y con una visión a largo plazo, integrándola como un pilar fundamental del modelo social. Además, resulta imprescindible que los distintos agentes implicados en el ámbito de la vivienda trabajen de manera coordinada, compartida y colaborativa, con una perspectiva a medio y largo plazo.

Para ello, se establecen **4 metas cuantitativas hasta 2036**:

- Meta 1. Que la oferta pública de alquiler asequible se sitúe al final de 2036 en el 5% de las viviendas principales existentes en Euskadi.
- Meta 2. Que el parque de viviendas sujetas a protección pública permanente alcance en 2036 el 12% de las viviendas principales existentes en Euskadi, frente al 7,7% en 2021.
- Meta 3. Pasar del actual índice anual de rehabilitación del 1,5% del total de edificios al 3% anual, para cumplir con los objetivos trazados para 2030 y 2050 por las directrices y políticas europeas.
- Meta 4. Posibilitar la oferta de vivienda libre para los colectivos solventes mediante la promoción tanto de obra nueva como de nuevas viviendas surgidas tras procesos de rehabilitación en edificios preexistentes.

Estas metas se concretan en **6 líneas de actuación prioritarias**:

- Línea 1. Mayor inversión en vivienda apoyada en una fiscalidad incentivadora.
- Línea 2. Seguir profundizando en la dimensión social de la política de vivienda.
- Línea 3. Generalizar la inclusión de la vivienda en la agenda estratégica municipal.
- Línea 4. Conformar un sector de la construcción atractivo, competitivo e innovador.
- Línea 5. Inteligencia de datos y evaluación avanzada.
- Línea 6. Implicación y colaboración público-privada-social.

La actividad de Visesa contribuye a la consecución de los objetivos del Pacto Social por la Vivienda a través de la promoción de vivienda protegida en alquiler (meta 1); y a través de la gestión de los Programas 3: actuaciones de mejora energética a nivel edificio (con especial atención a la envolvente edificatoria) en edificios

plurifamiliares y viviendas unifamiliares/bifamiliares), y Programa 4: actuaciones de mejora en eficiencia energética de viviendas particulares ubicadas en edificios plurifamiliares y viviendas unifamiliares/bifamiliares, de Fondos Next (meta 3).

El Departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco, en desarrollo del Pacto Social por la Vivienda, ha aprobado en diciembre de 2024 el Decreto que regula la creación del Foro de Urbanismo y Vivienda de Euskadi. Se trata de un organismo consultivo y de participación que fomenta una gobernanza más avanzada y relacional, asegurando que las políticas públicas reflejen las necesidades reales del sector de la vivienda, con el objeto de garantizar el derecho a una vivienda digna, asequible y sostenible; contando para ello con distintos grupos de trabajo en los cuales participa Visesa.

3.3.3. Plan Director de Vivienda

El Plan Director de Vivienda 2021-2023 nació con el objetivo de dar respuesta integral a las personas con necesidad de una vivienda digna y adecuada. Para su consecución busca incrementar los recursos destinados al alquiler asequible, así como mejorar de las condiciones de habitabilidad y sostenibilidad del parque residencial existente.

El Plan Director de Vivienda para los años 2025-2028 dará continuidad al objetivo de dar respuesta integral a las personas con necesidad de una vivienda digna y adecuada.

En 2023 y 2024, en Visesa sigue trabajando con la referencia del último Plan Director de Vivienda 2021-2023 que se basaba en tres ejes fundamentales: el fomento del alquiler asequible en Euskadi, las actuaciones sobre el parque de edificios residenciales, y los sistemas de gobernanza y coordinación institucional.

3.3.4. Mandato a Visesa

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

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

Para ello, estos principios son incorporados al Plan Estratégico 2021-2024 de Visesa donde son agrupados y desplegados en coherencia con el Plan Director de la Viceconsejería de Vivienda 2021-2023.

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

EJE 1. Fomento del **alquiler asequible** en Euskadi.

Desde Visesa, se colabora en la consecución de este objetivo mediante el incremento del parque de vivienda de protección pública en alquiler a través de la obtención de suelo y la promoción de nuevas viviendas.

EJE 2. Actuaciones sobre el parque de **edificios residenciales**.

Para el avance en este objetivo, en Visesa se busca por un lado promover la calidad, la innovación y la sostenibilidad en la edificación, empleando para ello la digitalización, la industrialización y la sostenibilidad como palancas de éxito.

Por otro lado, se actúa como herramienta en la que se apoya el Gobierno Vasco para desarrollar programas de rehabilitación, optimizar las oportunidades de financiación con fondos europeos (Fondos Next), y lograr

una implementación integral de los mismos. Sin olvidar la promoción de vivienda nueva en alquiler protegido en el marco del programa 6 de los Fondos Next.

En este línea, Visesa colabora con el Departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco desarrollando funciones de Oficina de Rehabilitación en lo relativo a los programas 3, 4 y 5 en materia de rehabilitación residencial y vivienda social del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU, así como, para las líneas 1 y 2 de medidas financieras en materia de rehabilitación y eficiencia energética sobre actuaciones protegibles en materia de rehabilitación en viviendas y edificios, accesibilidad y eficiencia energética de la Viceconsejería de Vivienda.

Visesa actúa, además, como entidad colaboradora asumiendo las labores de Órgano Instructor para la gestión de expedientes, y de ventanilla única para la ciudadanía para la recepción de expedientes, tramitación administrativa, verificación, propuesta de resolución y gestión del pago de las ayudas.

Asimismo, Visesa desarrolla promociones de alquiler protegido que alcanzarán las 1.140 viviendas en el marco del Programa 6 de los Fondos Next.

Fuente: Visesa y Observatorio Vasco de Vivienda. PDV 2021-2023

3.3.5. Plan estratégico. Plan de gestión. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Como instrumento para el desarrollo de las políticas del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco, Visesa formula su estrategia a partir del Plan Director de Vivienda y Planes de acción de la Viceconsejería; que se concretan en Planes de Gestión anuales, objetivos y acciones más operativas.

El Plan Estratégico en vigor, que ha mantenido su vigencia hasta el final de 2024, se ha construido en el marco del Plan Director de Vivienda 2021-2023 y del Pacto Social por la Vivienda, y que determinan cuales son las líneas de trabajo de Visesa.

En la primera fase del proceso de definición de la estrategia, se ha concretado el marco estratégico que contempla las prioridades de actuación y se ha analizado la contribución de la estrategia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En la segunda fase, se ha definido el marco operativo mediante la elaboración del Plan de Gestión anualizado para todo el periodo de vigencia del plan. Además, y se ha establecido el cuadro de mando integral que permite hacer el seguimiento de los objetivos definidos para el periodo 2022-2024.

El despliegue del Plan Estratégico actual se ha desarrollado de acuerdo con 3 ejes estratégicos, 5 estrategias y 12 líneas que se detallan a continuación:

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

EJE 1. Fomento del alquiler asequible.

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

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

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

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

Líneas y acciones estratégicas	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Continuar con la aplicación de criterios de eficiencia energética, reducción del impacto ambiental en las intervenciones de Visesa, así como el fomento de la accesibilidad, economía circular, sostenibilidad, habitabilidad y nuevos enfoques para el diseño de vivienda en consonancia con el Decreto de Habitabilidad.																	
Fomentar la industrialización de los procesos constructivos en edificación y rehabilitación.																	
Apoyar al Departamento en la gestión de ayudas para la rehabilitación de viviendas y edificios como oficina de rehabilitación y entidad colaboradora (L1, L2 y L3 Ayudas Departamento + Ayudas Fondos Next Generation).																	
Participar en proyectos estratégicos de renovación urbana en coordinación con otros agentes institucionales.																	
Colaborar estrechamente con el Departamento de Vivienda y Alokabide.																	
Desarrollar Visesa como sociedad pública eficiente, innovadora, competitiva y sostenible financieramente, garantizando el cumplimiento normativo.																	
Poner en valor la contribución de Visesa a la sociedad.																	
Contar con personas capacitadas y comprometidas con Visesa.																	
Contribución a los ODS	BAJA				MEDIA				ALTA								

Fuente: Visesa

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

Tabla 2.1. Cumplimiento del plan estratégico.

Plan Estratégico	2021	2022	2023	2024	Media de Cumplimiento de Legislatura
Cumplimiento del Plan Estratégico anual (%)	82%	87%	87%	90%	86,5%

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	2021	2022	2023	2024	% Var.
Cumplimiento del Plan de Gestión anual (%)	82%	87%	80,3%	88%	9,6
Proyectos de mejora por Plan de Gestión anual (nº)	102	115	120	123	2,5

Fuente: Visesa

3.4. HERRAMIENTAS PARA LA EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

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

- **Marco Estratégico 2021-2024** que marca las líneas de trabajo de Visesa derivadas del Pacto Social de la Vivienda 2022-2036, y del Plan Director de Vivienda 2021-2023, que se materializa en la definición del Plan Estratégico 2021-2024 y los planes de gestión anuales.
- **Marco Ambiental 2023-2025** que marca las líneas de trabajo de Visesa derivadas del cumplimiento legal y normativo, de las tendencias en el sector, de las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de los objetivos internos de sostenibilidad, que se materializa en la definición de la Estrategia Ambiental 2023-2025 y los programas ambientales anuales.
- **Modelo de Gestión Avanzada del Gobierno Vasco y Sistema de Gestión de la Calidad según Norma ISO 9001**, orientados hacia los conceptos fundamentales de la excelencia entre los que destaca el de crear un futuro sostenible, alcanzar el éxito mediante el talento de las personas, y mantener en el tiempo resultados sobresalientes a través de la innovación y aprendizaje continuado.
- **Sistema de Gestión Ambiental** registrado con el Reglamento Ambiental Europeo EMAS, que incluye los requisitos Norma ISO 14001, para la mejora del desempeño ambiental en las actividades desarrolladas en Visesa.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**. El marco para la incorporación de los ODS en la gestión de empresas y organizaciones es una herramienta para la reflexión, el diagnóstico y la mejora de cualquier tipo de organización que quiera apostar por el desarrollo sostenible a través del compromiso con la Agenda 2030 y los ODS. Este enfoque impulsa la sostenibilidad, mejora la competitividad y fomenta la innovación, promoviendo un equilibrio entre el desarrollo ambiental, social y gobernanza (ESG/ASG).
- **Modelo de Gobierno Responsable**, que evidencia el cumplimiento de los requisitos de la “Guía de Gobierno Responsable para los Entes, Sociedades y Fundaciones del Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi”, y cuyo seguimiento realiza la Oficina de Control Económico del Gobierno Vasco.
- **Modelo de Gestión de Riesgos y Control Interno**, para abordar los principales riesgos identificados y aspectos relacionados con la estrategia y planificación, el gobierno de la organización, las operaciones e infraestructuras, el cumplimiento de plazos, el reporte de información para la toma de decisiones, etc., según lo descrito en el “Manual para la Implantación y Desarrollo de la Función de Control Interno en los Entes, Sociedades y Fundaciones del Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi”, y cuyo seguimiento realiza la Oficina de Control Económico del Gobierno Vasco.
- **Sistema de Gobierno Corporativo** para lograr una mayor transparencia y control en las funciones de los diferentes órganos de gobierno corporativo. Este modelo incluye las bases generales del sistema de gobierno corporativo, el reglamento del Consejo, el Estatuto de los/as Consejeros/as, el Código Ético de los/as Consejeros/as, y sus anexos.
- **Portal de Transparencia** con base en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- **Modelo de Prevención del Blanqueo de Capitales**, que evidencia el cumplimiento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales, así como para impedir que pueda ser utilizada en la financiación del terrorismo u otras actividades delictivas.
- **Modelo de Prevención de Delitos**, en respuesta al mandato del Consejo de Administración de marzo de 2016 en el que se “instaba a la Dirección General a llevar a cabo las actuaciones necesarias en orden a la elaboración, en el menor plazo posible, de los programas de prevención y control idóneos exigidos por la legislación penal vigente”, se ha elaborado un Modelo de Prevención de Delitos, así como un diagnóstico y un plan de acción.
- **Modelo de Gestión del Reglamento Europeo de Protección de Datos (Ley 3/2018)**, que establecen una serie de medidas, normas de actuación, formularios, cláusulas y procedimientos para proteger y garantizar los derechos fundamentales de la ciudadanía.
- **Sistema de Gestión Documental Física y Digital** para asegurar una información organizada y eficiente, que favorezca la productividad de Visesa.
- **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral**, con base en la Norma ISO 45001 (no certificado en Visesa), para la mejora del desempeño en materia de prevención de riesgos laborales.
- **Desarrollo del Decreto de Sostenibilidad Energética**, en cumplimiento del Decreto 254/2020, de 22 de septiembre, sobre la sostenibilidad energética del sector público de la CAPV, que busca promover la

transición a un nuevo modelo energético, basado en el ahorro energético, el fomento de las energías renovables, y la eficiencia energética.

- **Programa de Compra y Contratación Verde de Euskadi 2030**, aprobado por el Gobierno Vasco, que establece el marco de actuación necesario para estimular el compromiso de las entidades adheridas de avanzar hacia la sostenibilidad económica, social y ambiental de Euskadi en 2030.
- **Política Lingüística – Euskera**, alineada con el VI Plan de Euskera aprobado en Gobierno Vasco, Visesa sigue desarrollando las iniciativas recogidas en el plan de euskera (2023-2027) para el fomento de su uso en la organización.
- **Plan de Igualdad de Visesa 2022-2025** inscrito, como regula la normativa, en el Registro y Depósito de convenios, Acuerdos colectivos y Planes de Igualdad del Ministerio de Trabajo y Economía Social.

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

- Autoevaluaciones según el Modelo de Gestión Avanzada del Gobierno Vasco.
- Autoevaluaciones para la incorporación de los ODS en la gestión de las empresas.
- Declaración Medioambiental anual con información respecto del impacto y el comportamiento ambiental de Visesa y la mejora permanente del desempeño en esta materia.
- Auditorías internas y externas de los Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.
- Contraste externo para conocer la situación, e identificar los principales retos en el ámbito de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Reporting anual al Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico-MITECO para la inscripción y mantenimiento de Visesa en el Registro de Huella de Carbono.
- Reportings a la Oficina de Control Económico en relación con el cumplimiento de la “Guía de Gobierno Responsable” y el “Manual para la Implantación y Desarrollo de la Función de Control Interno”.
- Auditorías internas sobre prevención del blanqueo de capitales que verifiquen el cumplimiento de lo contemplado en la Ley 10/2010 y de los procedimientos e instrucciones vigentes en dicha materia.
- Auditorías internas (anuales) y externas (bienales) sobre protección de datos de carácter personal, que verifiquen el cumplimiento de lo contemplado en la normativa aplicable y de los procedimientos e instrucciones vigentes en materia de seguridad de datos.
- Auditorías internas (anuales) sobre el sistema de gestión documental que verifiquen la eficacia y eficiencia de la sistemática implantada.
- Auditorías financieras anuales que comprenden el balance de situación al 31 de diciembre del año en curso, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria correspondiente al ejercicio anual terminado en dicha fecha.
- Auditorías a demanda del Tribunal Vasco de Cuentas.
- Inspecciones de los contratos de servicios del sector público de Euskadi.
- Reportings del avance en Visesa del programa de Compra y Contratación Verde.
- Simulacros de emergencia.

4. COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

4.1. RELACIÓN CON LA PROPIEDAD

4.1.1. Datos de actividad

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

Tabla 3.1. Datos globales de actividad.

Datos globales de actividad - nº viv.	2022	2023	2024	% Var.
Viviendas totales con contrato firmado (nº)	519	707	346	-51,1
Viviendas con contrato Compra Venta (CV) con particulares (VPO)	99	145	58	-60,0
Viviendas con contrato AROC con particulares (VPOa)	14	10	0	-100,0
Viviendas con contrato firmado con Instituciones (VS+VPOa)	406	552	288	-47,8
Viviendas con contrato de arrendamiento con opción a compra vigentes con particulares en el año (AROC)	101	92	73	-20,7
Viviendas totales escrituradas	301	209	275	104,3
Viviendas escrituradas con particulares (VPO+VPOa)	196	88	67	-23,9
Viviendas escrituradas con Instituciones para alquiler (VS+VPOa)	105	121	208	197,5

*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.	2022	2023	2024	% Var.
Viviendas totales iniciadas por Visesa (nº)	502	449	582	29,6
Viviendas de protección oficial (VPO)	502	449	582	29,6
Viviendas sociales (VS)	0	0	0	0,0
Viviendas tasadas autonómicas (VPT)	0	0	0	0,0
Viviendas totales terminadas por Visesa (nº)	225	410	508	23,9
Viviendas de protección oficial (VPO)	16	368	472	28,3
Viviendas sociales (VS)	105	42	36	-14,3
Viviendas tasadas autonómicas (VPT)	104	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 2. Viviendas totales con contrato firmado entre 2022 y 2024 por TT.HH. de la CAPV.

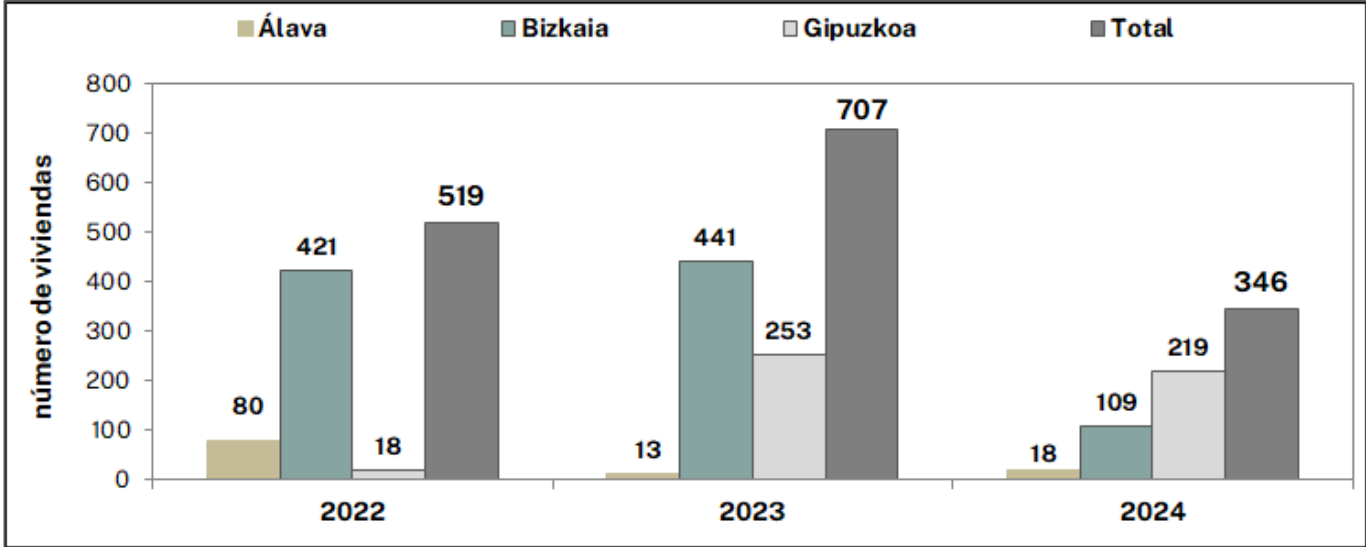
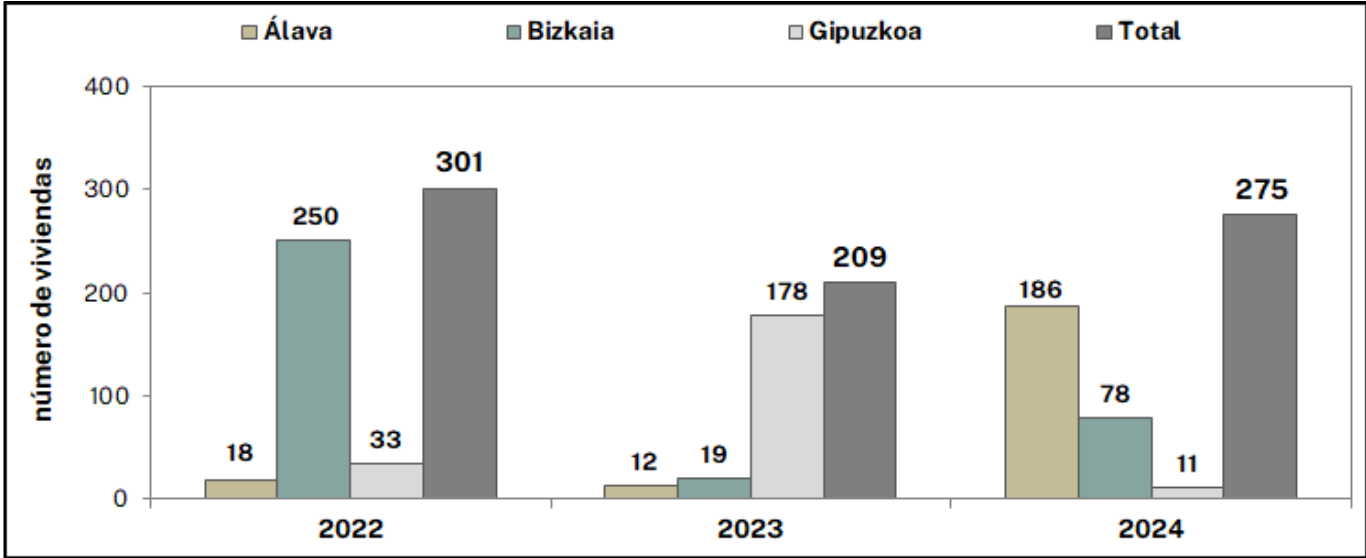


Gráfico 3. Viviendas totales escrituradas entre 2022 y 2024 por TT.HH. de la CAPV.



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.

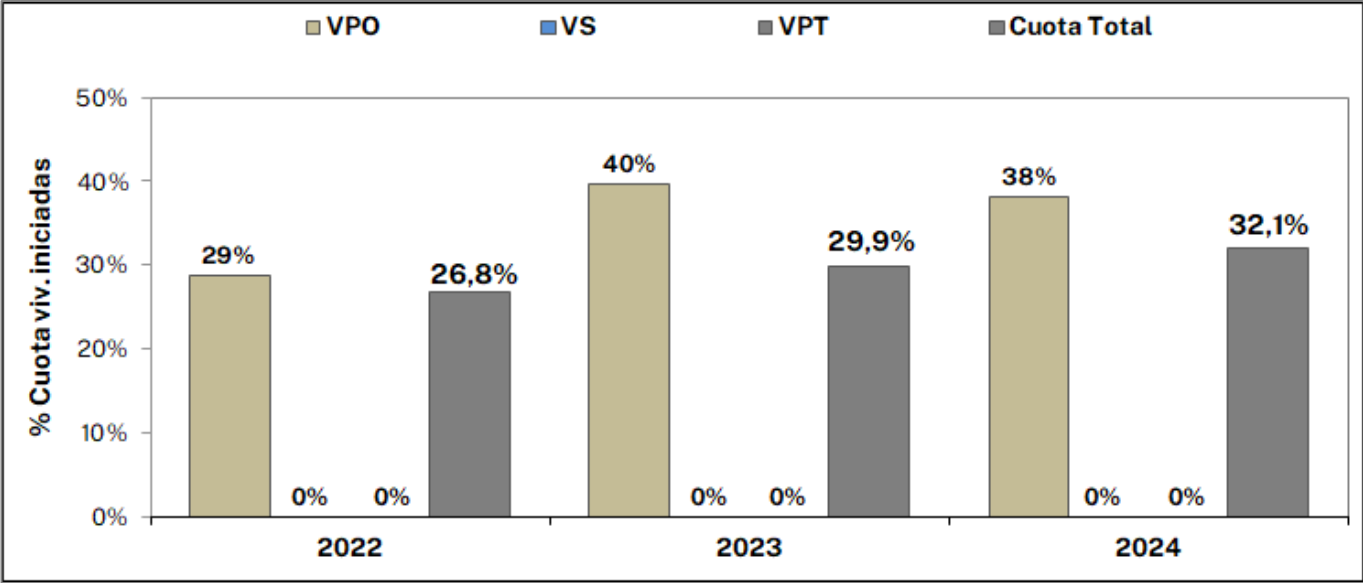
Así, en 2024, el número total de **viviendas iniciadas** de protección pública, sujetas a calificación administrativa en la CAPV (VPO+VS+VPT) han sido 1.813, aportando Visesa un 32,1% del total de viviendas iniciadas en toda la Comunidad.

Tabla 4. Cuota de mercado en viviendas iniciadas.

Cuota de mercado en viviendas iniciadas - %	2022	2023	2024	% Var.
Cuota de viviendas de protección oficial (VPO) iniciadas por Visesa	29%	40%	38%	-3,5
Cuota de viviendas sociales (VS) iniciadas por Visesa	0%	0%	0%	0,0
Cuota de viviendas tasadas (VPT) iniciadas por Visesa	0%	0%	0%	0,0
Cuota total de viviendas de protección pública (VPO+VS+VPT) iniciadas por Visesa	26,8%	29,9%	32,1%	7,5

Fuente: Observatorio Vasco de la Vivienda

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



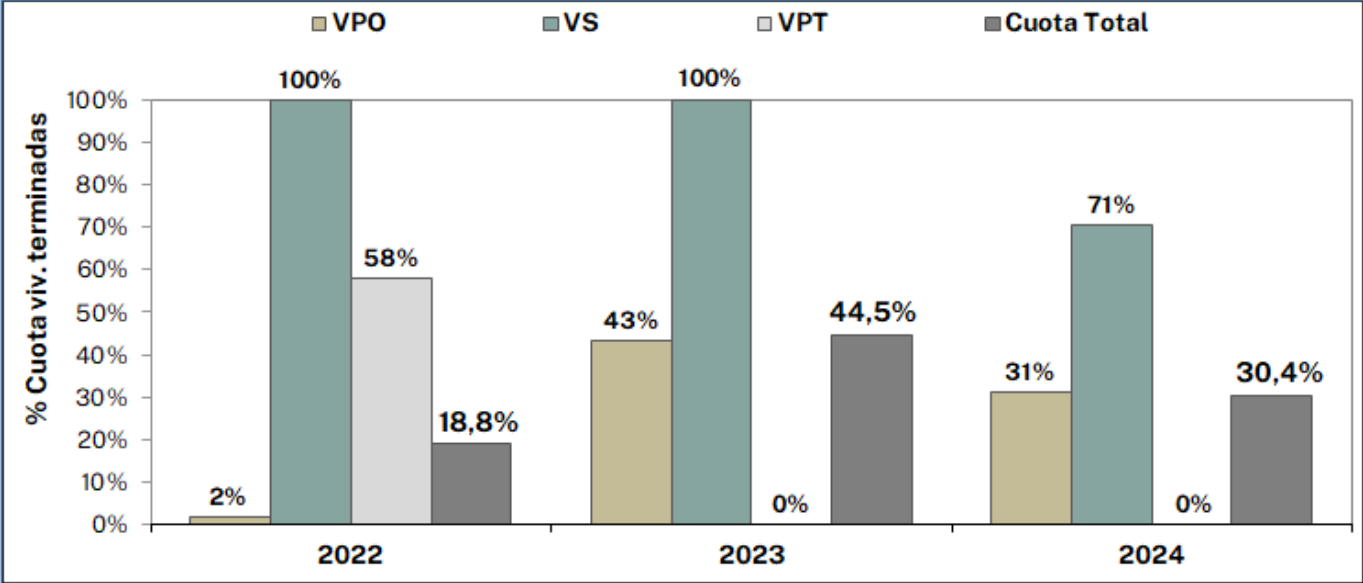
El número total de **viviendas terminadas** de protección pública, sujetas a calificación administrativa en la CAPV (VPO+VS+VPT) han sido 1.670 en 2024, aportando Visesa un 30,4% de la totalidad de viviendas terminadas en toda la CAE.

Tabla 5. Cuota de mercado en viviendas terminadas.

Cuota de mercado en viviendas terminadas - %	2022	2023	2024	% Var.
Cuota de viviendas protección oficial (VPO) terminadas por Visesa	2%	43%	31%	-27,5
Cuota de viviendas sociales (VS) terminadas por Visesa	100%	100%	71%	-29,4
Cuota de viviendas tasadas (VPT) terminadas por Visesa	58%	0%	0%	0,0
Cuota total de viviendas de protección pública (VPO+VS+VPT) terminadas por Visesa	18,8%	44,5%	30,4%	-31,6

Fuente: Observatorio Vasco de la Vivienda

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



En cuanto a los resultados al **retraso medio en la entrega de las viviendas**, desde 2021 Visesa no ha registrado ningún retraso en la entrega de promociones a particulares, cumpliendo en todos los casos la fecha de entrega prevista y comunicada en el momento de la firma del contrato. De este modo, Visesa ha recuperado su senda de cumplimiento de plazos, consolidando su capacidad de finalizar proyectos y obras en tiempo y forma, y reforzando la satisfacción de las personas usuarias de la vivienda.

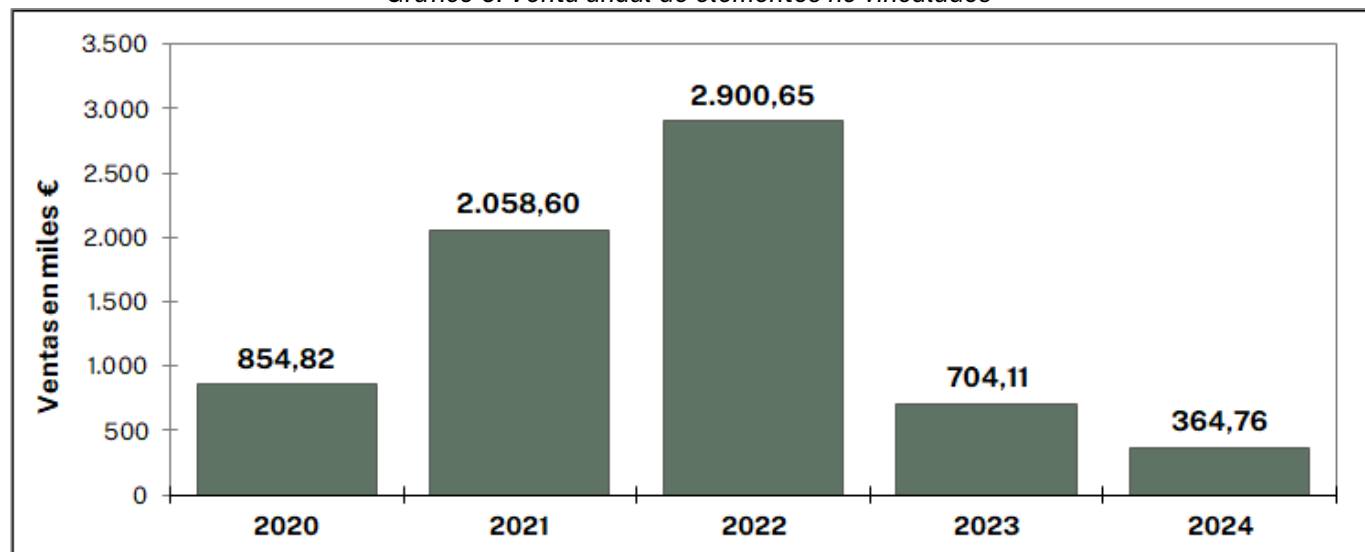
La **venta de elementos no vinculados** a una vivienda de protección pública, es decir locales comerciales y garajes o trasteros libres, es importante para equilibrar los gastos financieros de las promociones, de forma que se pueda asegurar la sostenibilidad económica de las mismas. Este proceso de venta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

Tabla 6. Venta de elementos no vinculados (elementos libres).

Ventas de elementos no vinculados* - miles €	2022	2023	2024	% Var.
Resultado	2.900,65	704,11	364,76	-48,2

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

Gráfico 6. Venta anual de elementos no vinculados



4.1.2. Resultados económicos

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

Tabla 7. Cuenta de resultados.

Cuenta de resultados de gestión - €	2022	2023	2024	% Var.
Ingresos				
Ventas / Importe neto cifra negocio	47.973.180	57.329.512	77.729.226	35,6
Ingresos accesorios	4.935.336	2.020.081	1.847.740	-8,5
Subvenciones de explotación	0	0	0	0,0
Otros	11.068.203	12.229.714	8.467.202	-30,8
(+) Total Ingresos (1)	63.976.719	71.579.307	88.044.168	23,0
Gastos				
Aprovisionamientos	-34.664.613	-57.961.536	-113.971.496	96,6
Gastos de personal	-6.080.117	-6.252.955	-6.633.440	6,1
• Sueldos y salarios	-4.671.416	-4.748.866	-5.014.707	5,6
• Otros gastos sociales	-1.408.701	-1.504.089	-1.618.733	7,6
Servicios exteriores	-1.833.893	-2.285.930	-2.232.350	-2,3
Tributos	-66.394	832	-47.423	-5.799,9
Pérdidas, deterioros y variación de provisiones	-2.866.880	-6.750.108	4.037.571	-159,8
Amortización inmovilizado	-1.405.510	-1.350.692	-1.314.008	-2,7
Variación existencias	-15.582.457	3.712.094	42.028.048	1032,2
(-) Total Gastos (2)	-62.499.864	-70.888.295	-78.133.098	10,2
Resultado de explotación (1+2)	1.476.855	691.012	9.911.070	1.334,3
Resultado financiero	-259.184	4.033.309	4.821.027	19,5
Resultado antes de impuestos	1.217.671	4.724.321	14.732.097	211,8
Resultado del ejercicio	960.724	3.692.515	11.569.681	213,3

Fuente: Informes de auditoría de cuentas anuales

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 usuarias y sus necesidades de vivienda.

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 8. Cash flow.

Cash flow - €	2022	2023	2024	% Var.
Resultado	6.747.757	13.144.119	14.191.581	8,0

Fuente: Visesa

Tabla 9. Rentabilidad de los Fondos Propios.

Rentabilidad de los Fondos Propios - %	2022	2023	2024	% Var.
Resultado	1,08%	4,10%	10,99%	168,0

Fuente: Visesa

Gráfico 7. Rentabilidad de los Fondos Propios

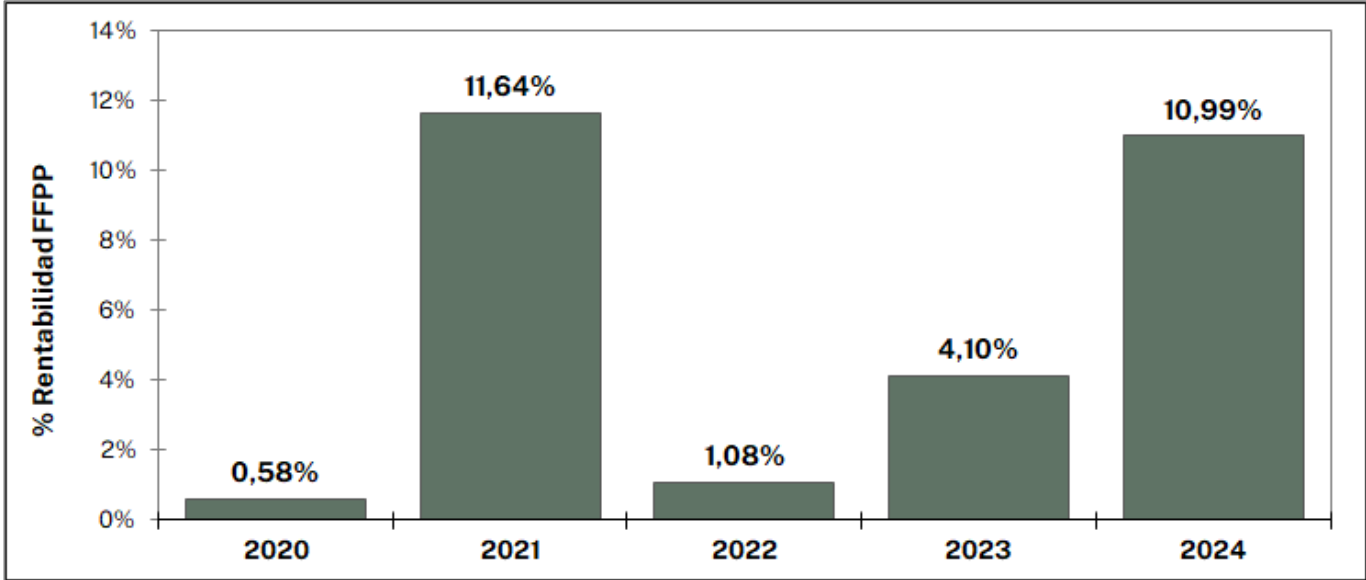


Tabla 10. Fondo de Maniobra.

Fondo de Maniobra. Solvencia - %	2022	2023	2024	% Var.
Resultado	142,3%	136,1%	147,6%	8,5

Tabla 11. Gastos de estructura por persona.

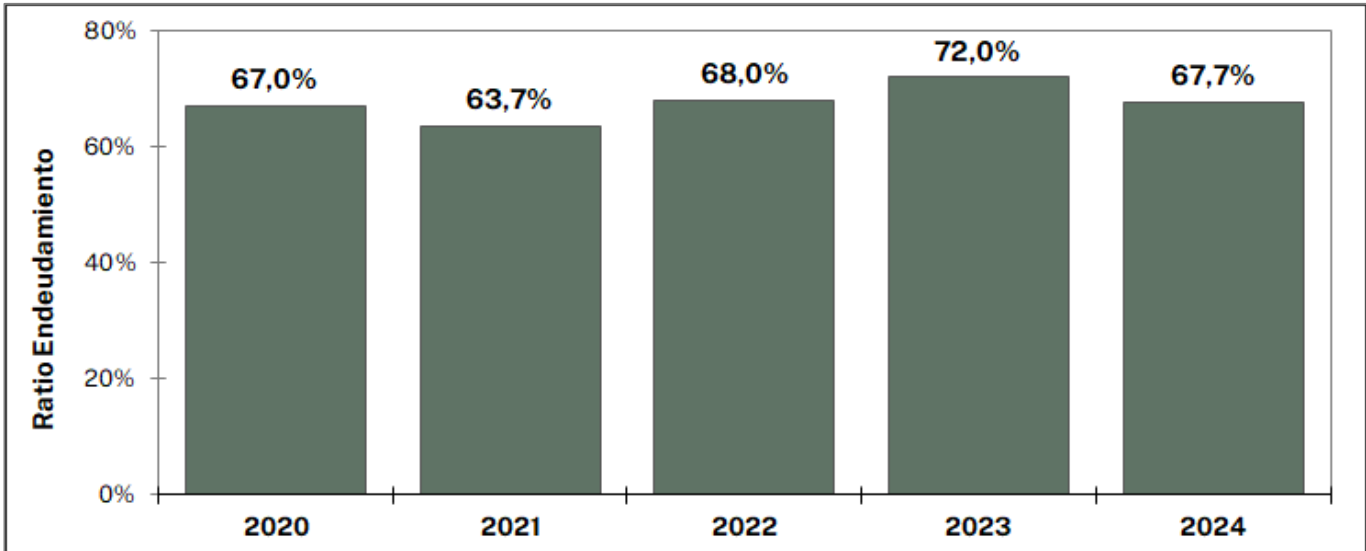
Gastos de estructura por persona - €	2022	2023	2024	% Var.
Resultado	91.941	107.364	107.660	0,3

Tabla 12. Endeudamiento.

Endeudamiento - %	2022	2023	2024	% Var.
Resultado	68,0%	72,0%	67,7%	-6,1

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.

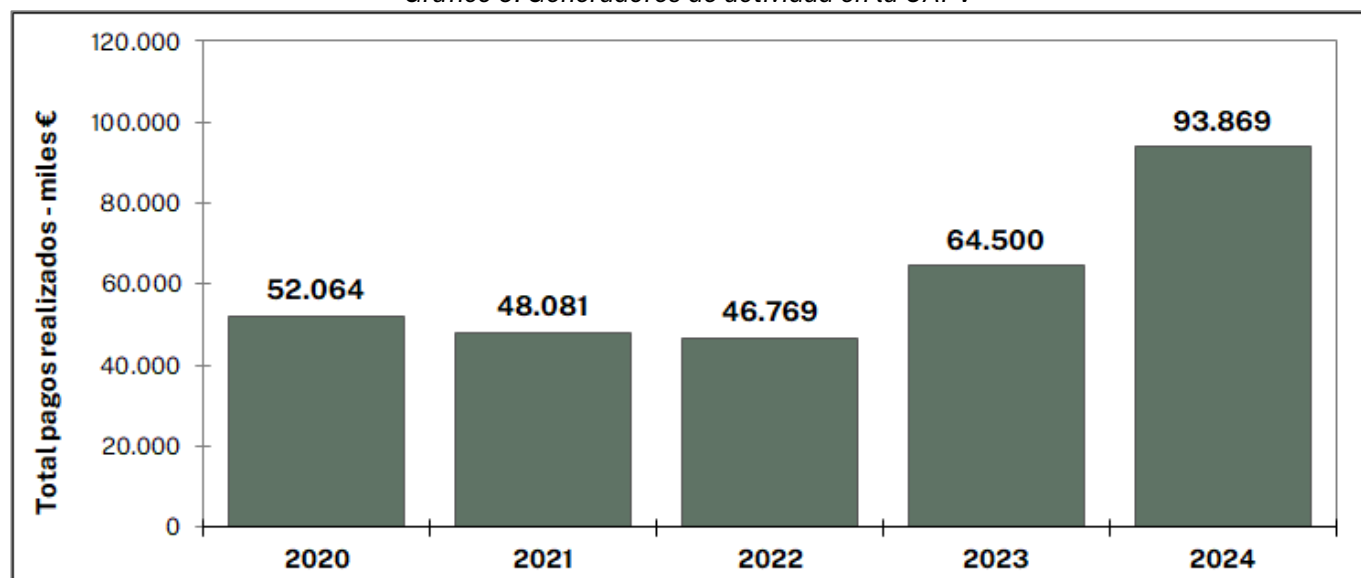
Además, Visesa es un agente relevante en la actividad económica del sector público en la CAPV, contribuyendo a la movilización económica de agentes públicos y privados, tal y como se detalla en el siguiente cuadro de pagos realizados en los últimos tres años por concepto de gasto.

Tabla 13. Generadores de actividad.

Generadores de Actividad en la CAPV – miles €	IMPORTE 2022	IMPORTE 2023	IMPORTE 2024	% Var.
Certificaciones de obra	31.775	49.366	76.009	54,0
Intereses y gastos financieros	300	6.442	8.739	35,7
Suelos (compras + urbanización)	8.113	82	57	-30,3
Honorarios técnicos	1.758	986	1.875	90,1
Impuestos municipales	860	1.869	2.596	38,9
Asistencias técnicas (ensayos, control técnico y postventa)	867	886	1.138	28,4
Seguros	327	242	245	1,0
Reparaciones gremios	1.295	1.427	666	-53,3
Cocinas	330	1.697	827	-51,3
Notarios y registro	119	209	146	-30,1
Vigilancia promociones	170	107	307	185,8
Alquileres	202	1.082	1.078	-0,4
Consultorías y auditorías	653	103	185	78,8
TOTAL	46.769	64.500	93.869	45,5

Fuente: Visesa

Gráfico 9. Generadores de actividad en la CAPV



4.2. RELACIÓN CON LA CLIENTELA

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

Tabla 14. Evolución de personas solicitantes de vivienda en la CAE.

Evolución de personas solicitantes de vivienda en la CAE	2022	2023	2024	% Var.
Personas demandantes Araba/Álava	10.937	13.285	16.655	25,4
▪ En alquiler	9.787	11.816	15.021	27,1
▪ En venta	1.150	1.469	1.634	11,2
Personas demandantes Bizkaia	38.117	49.402	54.056	9,4
▪ En alquiler	26.619	37.335	42.970	15,1
▪ En venta	8.498	12.067	11.086	-8,1
Personas demandantes Gipuzkoa	25.400	27.628	29.814	7,9
▪ En alquiler	18.331	19.741	21.732	10,1
▪ En venta	7.069	7.887	8.082	2,5
Total personas demandantes CAE	74.454	90.315	100.525	11,3

Fuente: Observatorio Vasco de la Vivienda

Entre los años 2022 y 2024 se observa un aumento de personas demandantes por la ampliación de los límites para acceder a una vivienda protegida y por qué el mercado de la vivienda está cada vez más tensionado.

4.2.1. La principal clientela de Visesa

Visesa considera clientela a:

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

4.2.2. Satisfacción

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

La metodología de recogida de información se realiza mediante encuesta telefónica. Con esta sistemática se ajusta la recogida de la información con el momento en el que se produce el servicio y/o entrega del producto a la clientela, con ello se reduce el tamaño de los cuestionarios y se obtiene una mejora en la fiabilidad de los datos obtenidos. Esta sistemática otorga un nivel de confianza de los resultados de un 95%.

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

Tabla 15. Satisfacción de la clientela con el servicio de Visesa.

AREAS DE SERVICIO	2022	2023	2024	% Var.
Calidad de las viviendas	67,75	62,30	69,56	11,7
Ubicación y dimensiones	77,56	72,54	76,24	5,1
Precio	73,32	60,68	73,44	21,0
Servicio hasta la entrega	64,75	64,02	69,49	8,5
Servicio de atención posventa	61,45	52,89	64,73	22,4
Índice de satisfacción global (ponderado por las áreas de servicio)	69,96	64,52	71,31	10,5

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

El 87% de las viviendas del estudio de satisfacción de 2023 fueron vivienda tasada, con expectativas más altas que la VPO. Los resultados fueron algo inferiores al año anterior, siendo el diseño y la ubicación los aspectos mejor valorados y el servicio posventa fue el peor calificado (aunque, según el estudio, tuvo poca relevancia para los/as propietarios/as). La calidad, el precio y el servicio hasta la entrega recibieron valoraciones intermedias.

En el año 2024 la encuesta de satisfacción, que correspondió a la promoción Arrasate 63 VPO, mostró una mejora notable en el servicio posventa, con rapidez en la resolución de incidencias y buena imagen institucional, especialmente en temas ambientales y sociales. El trato y la documentación hasta la entrega también destacan como fortalezas. En resumen, la promoción cumplió con las necesidades de tamaño, localización, bienestar y accesibilidad económica, y obtuvo buenos resultados en eficiencia acústica y térmica. La comunicación mejoró gracias a la web, aunque todavía puede optimizarse.

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

AMBITOS	2022	2023	2024	% Var.
Recomendaría a conocidos la compra de una vivienda de protección pública a través de Visesa	68,91	61,67	77,69	26,0
Valoración sobre la imagen general de Visesa	60,43	56,46	72,45	28,3
Valoración de Visesa en comparación con otras promotoras	58,64	56,43	67,57	19,7
Satisfacción general con Visesa	61,85	54,89	71,89	31,0

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

El vínculo de Visesa entre sus clientes es muy positivo. Aunque presenta ligeros inconvenientes frente a otros promotores privados por aspectos de calidad o innovación, cumple con las expectativas y necesidades, y el proceso se percibe favorablemente. La valoración supera los 70 puntos tanto en imagen como en satisfacción general, destacando la funcionalidad y utilidad social de la oferta, de gran interés para las personas compradoras.

Tabla 17. Satisfacción de la clientela con la imagen institucional de Visesa.

AMBITOS	2022	2023	2024	% Var.
Hace aportaciones a la sociedad promoviendo VPO	71,33	67,53	74,90	10,9
Es respetuosa con el medio ambiente	70,17	68,36	76,22	11,5
Es transparente en sus actividades	58,59	50,56	67,35	33,2
Ofrece unos servicios de calidad	62,03	54,57	68,27	25,1
La comunicación de Visesa	66,42	57,83	73,77	27,6

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

La imagen de Visesa, en su vertiente más institucional, es manifiestamente positiva en aspectos como el respeto al medio ambiente y su aportación en la mejora de las condiciones de vida de la sociedad. En lo que concierne a la prestación de servicios de calidad y a la transparencia en sus actividades, la valoración es aún positiva, aunque ya sin aproximarse a la excelencia.

Tabla 18. Satisfacción de la clientela con la página web de Visesa.

AMBITOS	2022	2023	2024	% Var.
Imagen de la página, su estética	64,72	63,85	68,46	7,2
Información actualizada	63,93	63,33	69,71	10,1
Calidad y cantidad de información (está todo lo que necesito)	67,54	61,28	68,95	12,5
Facilidad de navegación (es fácil encontrar lo que busco)	70,78	62,88	72,31	15,0
Media de Ámbitos	66,39	62,66	69,74	11,3

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

Casi el 90% de los clientes de Visesa conoce la web, lo que refleja su madurez como canal de comunicación. El acceso es elevado: cerca del 60% entra más de cinco veces, siendo este patrón similar en todas las promociones.

El uso principal es consultar información, pero la interacción, como enviar sugerencias, no está optimizada. La información se considera actualizada, aunque no excelente, posiblemente por falta de búsqueda de elementos concretos o por su calidad. La navegación es sencilla y consistente entre las distintas promociones.

4.2.3. Gestión avanzada

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

En estos años, la Dirección de Visesa ha estado alineado permanentemente su estrategia a los conceptos fundamentales de excelencia y actualmente a los ámbitos que impactan en la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones incluidos en el Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit, todo ello siguiendo el ciclo PDCA de mejora continua que obliga al sistema a revisar los procesos y ajustarlos permanentemente.

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

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

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

4.2.4. Política de vivienda

Todas las entidades de la Viceconsejería de Vivienda, tienen como instrumento para el desarrollo de la política pública de vivienda, 10 principios básicos - decálogo de alquiler - para el buen diseño de la vivienda pública en arrendamiento:

- Contención de costes económicos
- Compacidad tipológica
- Mantenimiento fácil y económico
- Eficiencia y gestión energética
- Innovación tecnológica sin sobrecostes.
- Flexibilidad y versatilidad
- Perspectiva de género
- Accesibilidad universal
- Participación, implicación y corresponsabilidad de la persona usuaria
- Industrialización y economía circular

Para desplegar estos principios en las promociones en Visesa, contamos con el Comité de Vivienda (anteriormente Comité de Producto), en el que participa también Alokabide, y que ha continuado su actividad en 2024. Su objetivo es fijar los criterios de diseño y construcción de las promociones de acuerdo con lo recogido en la Política de Producto de Alokabide, como destinataria de nuestras viviendas. Asimismo, este Comité sigue los principios que marca el Comité de Alquiler, liderado por la Viceconsejería de Vivienda e integrado por la Dirección de Vivienda, Suelo y Arquitectura, Alokabide y Visesa.

Para ello, se considera un enfoque global de todo el ciclo de vida de los inmuebles (desde la etapa de proyecto, construcción, mantenimiento y final de vida útil), atendiendo a las novedades normativas técnicas (actualizaciones del CTE-Código Técnico de la Edificación) y de vivienda (Decreto de Habitabilidad) dentro de un marco de sostenibilidad ambiental (energía, materiales, residuos, agua, ruido...).

4.2.5. Adaptación del producto a la clientela y personas usuarias

Visesa adapta las viviendas construidas teniendo en cuenta las necesidades y expectativas en materia habitacional de la ciudadanía. Para ello, Visesa exige que sus proyectos tengan en cuenta criterios de igualdad; accesibilidad universal; sostenibilidad ambiental, económica y social; y adecuación a las pautas marcadas por Alokabide.

Las viviendas específicamente destinadas a personas con movilidad reducida mejoran los requisitos mínimos normativos, haciendo una adaptación real según la demanda.

Hasta un 3% de las viviendas podrán ser destinadas a alojar familias numerosas y podrán aumentar sus superficies hasta los máximos previstos en la normativa vigente.

La situación económica de estos últimos años y su repercusión directa, concretamente, en el sector, ha contribuido para que desde 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 la ciudadanía y así, pueda minimizar algunas vicisitudes en que se encuentran las personas que quieren acceder a una de sus viviendas.

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

Esta modalidad de Arrendamiento con Opción a Compra (AROC) posibilita disponer de una vivienda de protección pública (VPP) en alquiler durante 5 años con opción a compra.

Tabla 19. Contratos y escrituras de VPP en la modalidad de AROC.

Viviendas bajo la modalidad de arrendamiento con opción a compra (AROC) – nº	2022	2023	2024	% Var.
Contratos de nuevas viviendas firmados en la modalidad de AROC	14	10	0	-100,0
Contratos de viviendas vigentes en la modalidad de AROC	101	92	73	-20,7
Escrituras de viviendas materializadas a través de la modalidad AROC	17	11	13	18,2

Fuente: Visesa

Desde su implantación se ha ofertado esta modalidad en diversos municipios como Vitoria-Gasteiz, Iruña de Oca, Llodio, Eskoriatza, Beasain, Azkoitia, Zarautz, Ugao, Leioa, Sestao, Basauri, Durango, Bilbao, Gernika o Barakaldo. En los últimos años se han reducido las existencias de viviendas en dicha modalidad, por la ejecución de la opción de compra.

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

El Arrendamiento con Opción a Compra (AROC) y alquiler de los locales comerciales propiedad de Visesa en distintos municipios de Álava, Bizkaia y Gipuzkoa 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 20. Contratos de elementos libres en la modalidad AROC.

Contratos de elementos libres (locales, garajes y trasteros) bajo la modalidad AROC firmados anualmente – nº	2022	2023	2024	% Var.
Contratos de locales comerciales firmados en la modalidad AROC	14	10	12	20,0
Contratos de garajes y trasteros firmados en la modalidad AROC	85	50	97	94,0
Total de contratos de elementos libres firmados en la modalidad AROC	99	60	109	81,7

Tabla 21. Contratos vigentes y escrituras firmadas de elementos libres en la modalidad AROC.

Elementos libres (locales, garajes y trasteros) bajo la modalidad AROC – nº	2022	2023	2024	% Var.
Contratos de elementos libres vigentes en la modalidad AROC	421	369	384	4,1
Escrituras de elementos libres materializadas mediante AROC	39	24	22	-8,3

Fuente: Visesa

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 anuales del Consejero de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco (anteriormente Planificación Territorial, Vivienda y Transportes), 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.

A 31 de diciembre de 2024, Visesa dispone de viviendas en adjudicación directa en los siguientes municipios: Iruña de Oca, Vitoria-Gasteiz (Salburua y Zabalgana), Sestao, Santurtzi, y Arrasate-Mondragon.

• Sorteos adjudicación viviendas protegidas en régimen de compra

Con la entrada en vigor de las Órdenes del Consejero de Vivienda y Agenda Urbana 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 2023 se realizó el sorteo de adjudicación de las viviendas de la promoción de 120 VPO en Bilbao-Zorrotzaurre (último sorteo de viviendas protegidas en venta realizado por Visesa).

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

Visesa atiende todas las incidencias, tanto de clientela como no clientela, que puedan generarse en su relación con la organización. Para ello dispone de diferentes canales: oficinas de atención a la ciudadanía, call center y página web. Las incidencias pueden interponerse directamente a Visesa de modo particular o bien a través de organismos oficiales como Ararteko, Zuzenean o Delegaciones Territoriales de Vivienda del Gobierno Vasco. Se definen varios tipos de incidencias para una mejor gestión:

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

Tabla 22. Incidencias generales.

Incidencias generales – nº	2022	2023	2024	% Var.
Número de incidencias generales (incluye incidencias ante otros Organismos)	3	1	0	-100,0

Fuente: Visesa

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

Tabla 23. Incidencias técnicas.

Incidencias técnicas – nº	2022	2023	2024	% Var.
Número medio de incidencias técnicas por elemento recibidas durante el 1º año tras escriturar (vivienda, garaje y trastero)	6,8	5,8	2,6	-54,9

Fuente: Visesa

Se dispone de 2 canales para la recepción de las incidencias técnicas:

Tabla 24. Canal de entrada de las Incidencias técnicas.

Canal de entrada – nº		2022	2023	2024	% Var.
Call-center	Nº llamadas	1.982	1.931	1.511	-21,8
	Nivel de Cobertura	97%	95%	96%	1,1
sap@visesa.eus		2.484	2.356	1.709	-27,5

Fuente: Visesa

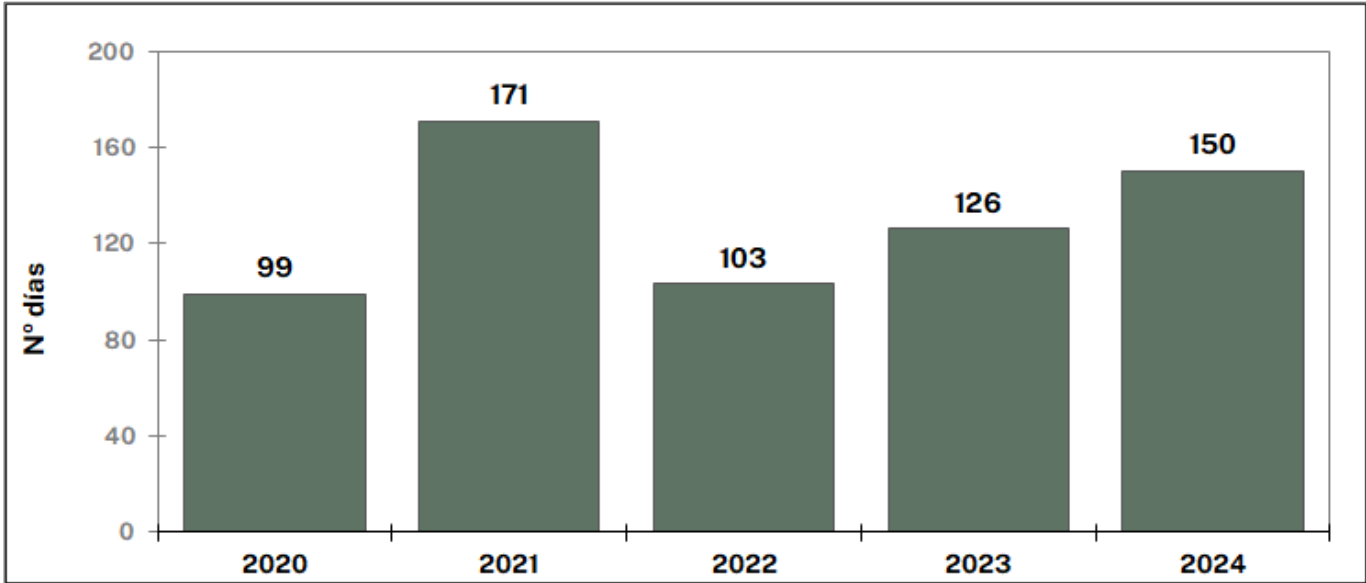
Las incidencias aceptadas son aquellas a las que Visesa procede a su reparación o restauración por quedar evidenciado un defecto de fabricación o instalación de las mismas. En 2023 y 2024 respectivamente, el 72% y el 74% de las incidencias recibidas en el servicio de atención posventa fueron aceptadas por Visesa.

Tabla 25. Tiempo medio respuesta a incidencias técnicas.

Tiempo medio de respuesta a las incidencias técnicas en las promociones - días	2022	2023	2024	% Var.
Resultado	103	126	150	19,0

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 previa a la entrega, la mayor parte de las incidencias gestionadas por las personas técnicas 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/garajes/trasteros que llegan a la clientela.

Tabla 26. Revisión “preventiva”.

Datos de la revisión “preventiva” – nº	2022	2023	2024	% Var.
Total de promociones revisadas	2	3	6	100,0
Total de viviendas revisadas	230	410	506	23,4
Total de incidencias gestionadas	7.332	9.154	7.910	-13,6

Fuente: Visesa

c.- Además de las incidencias técnicas y generales gestionadas directamente por Visesa, la ciudadanía 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 según el tratamiento específico recogido en el Procedimiento de Incidencias Generales.

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

Tabla 27. Consultas recibidas.

Consultas recibidas – nº	2022	2023	2024	% Var.
Araba/Álava	265	610	596	-2,3
Bizkaia	1.422	971	921	-5,1
Gipuzkoa	1.074	1.095	1.121	2,4
Central	89	60	23	-61,7
TOTAL	2.850	2.736	2.661	-2,7

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, actualizando 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 van produciendo.

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 funcionales.
- 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.
- Todas las personas de Visesa han firmado 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.

Tabla 28. Peticiones y consultas internas atendidas por el equipo de protección de datos de Visesa.

Peticiones y consultas atendidas internamente – nº	2022	2023	2024	% Var.
Atención a la Ciudadanía	10	9	6	-33,3
Dirección General	0	4	1	-75,0
Jurídica	3	5	1	-80,0
Personas	9	9	7	-22,2
Procesos, Comunicación Externa y Sistemas	7	6	10	66,7
Técnico	4	0	9	100,0
Económico - Financiero	0	1	0	-100,0
TOTAL	33	34	34	0,0

Fuente: Visesa

A lo largo de los años 2023 y 2024, se han atendido un total de 68 consultas realizadas internamente, a través de una aplicación de la intranet, por parte de personas de las diferentes áreas de Visesa, dando respuesta tanto de tipo documental como informativa a todas ellas.

Asimismo, se han revisado y actualizado diferentes cláusulas con base en los diferentes informes de la Agencia Española de Protección de Datos, y a las peticiones de las personas de Visesa, concienciados/as sobre la relevancia de mantener actualizada la información sobre la protección de datos de carácter personal. Además, se han traducido todas las cláusulas para mantener un formato bilingüe de las mismas.

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 29. Datos de formación en Protección de Datos.

Formación en RGPD	2022		2023		2024	
Cursos realizados (nº)	1		1		0	
Horas totales (h)	168,0		82		0	
Asistentes totales (nº)	84		2,0		0	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
	52	32	25	14	0	0
Nº medio de horas de formación por asistente – nº	2,0		2,0		0	

Fuente: Visesa

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

Tabla 30. Incidencias de seguridad.

Incidentes relacionadas con el cumplimiento de la protección de datos – nº	2022	2023	2024	% Var.
Amenazas	1	1	1	0,0
Violaciones de seguridad	1	1	1	0,0

Fuente: Visesa

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

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

4.2.8. Comunicación

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 personas adjudicatarias en Visesa	BDD sorteo ERP-Navision.
Interno	Cuenta aval y autorización	- Tramitación con la Entidad Financiera del nº de cuenta aval para el ingreso de anticipos de la parte compradora. - Tramitación con la Delegación de la autorización del cobro de anticipos.
Clientela	Notificación de la adjudicación (compraventa-CV y arrendamiento con opción a compra-AROC)	- Carta de bienvenida. - Notificación de adjudicación de la vivienda. - Memoria de calidades. - Plano de la vivienda y anejos vinculados. - 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	Envío a Delegación de los contratos a visar.
Clientela	Elevar a escritura pública contrato AROC	Comunicación fecha notaria escritura pública contrato AROC VPO y entrega de llaves.
Clientela	1ª comunicación desarrollo de la promoción e ingreso 2º anticipo	- Información sobre la ejecución de las obras de la promoción (estado de la obra, modificaciones en fecha de entrega, ...). - Comunicación para el ingreso del 2º anticipo.
Clientela	2ª comunicación desarrollo de la promoción e ingreso 3º anticipo	- Información sobre la ejecución de las obras de la promoción (estado de la obra, modificaciones en fecha de entrega, ...). - Comunicación para el ingreso del 3º anticipo.
Clientela	Inicio de la comercialización de elementos libres (garajes-locales)	- Notificación a las personas adjudicatarias y personas interesadas. - Refuerzo de la información en la web.
Clientela	3º comunicación desarrollo de la promoción	- Comunicaciones puntuales de la promoción (estado de la obra, fecha de entrega prevista, ...). - Refuerzo de la información en la web.
Clientela	Citas visita a la vivienda	Llamada desde el call center para concertar una cita para la visita junto al técnico/a posventa de Visesa.

Descripción		Acciones de comunicación/información
Clientela	SMS recordatorio visita vivienda	▪ Envío de sms.
Clientela	Visita a la vivienda	▪ Visita a la vivienda junto al técnico/a posventa de Visesa.
Clientela	Entrega impresos Estado Civil y Financiación	▪ Envío del impreso de financiación. ▪ Fechas previsión inicio escrituración.
Clientela	Escrituración CV	▪ Fecha de entrega. ▪ Notaría asignada. ▪ Datos actualizados. ▪ Escrituración de la vivienda.
Clientela	SMS recordatorio escrituración de la vivienda	▪ Envío de sms.
Clientela	Prestación de servicios energéticos a determinadas comunidades de personas propietarias	▪ Envío de facturación mensual y buzoneo de recibos a los vecinos/as. ▪ 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 Delegación-Bizilagun registro contratos arrendamiento contrato AROC clientela.
Clientela	Facturación gastos AROC (tasas, impuestos)	▪ Envío sobre la próxima generación de recibos correspondiente gastos soportados Visesa como Tasas, IBIS...
Clientela	Comunicación impagos AROC	▪ Envío comunicaciones por impago rentas.
Clientela	Documento pago rentas AROC anual	▪ Extracto para IRPF pagos rentas AROC.
Clientela	Actualización rentas AROC –alquiler	▪ Envío comunicación (anual) actualización renta.

Fuente: Visesa

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

La notificación a las personas adjudicatarias de viviendas es una variable importante para la entrega de sus viviendas, ya que cuanto antes se realicen, antes podrán ocupar las viviendas. La notificación ha supuesto una tarea crucial por el alto porcentaje de renuncia a la adjudicación de una vivienda de protección pública que se ha producido en los últimos años.

En 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.

Tabla 31. Notificaciones de adjudicación.

Notificaciones de adjudicación y elementos libres desde oficinas de atención a la ciudadanía	2022	2023	2024	% Var.
Notificaciones venta + AROC	414	424	260	-38,7
Renuncia venta + AROC	280	217	133	-38,7
Citas concertadas	694	680	756	11,2

Fuente: Visesa.

En el plazo aproximado de 3 semanas desde el inicio de la escrituración, se constituye la Comunidad de Propietarios/as para la gestión y administración de las personas propietarias de todas aquellas cuestiones que afecten a su comunidad, facilitando así a las personas usuarias la puesta en marcha del edificio.

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. Visesa en los últimos tres años ha ayudado a constituir las comunidades de las promociones de G-066 Azkoitia, B-058 Zorrotzaurre, G-042 Arrasate y B-124 Santurtzi.

Visesa tiene a disposición de la ciudadanía la página web: www.visesa.euskadi.eus. El descenso en el número de visitas está directamente relacionado con el fin de la actividad de venta a la ciudadanía para centrarse exclusivamente en el alquiler.

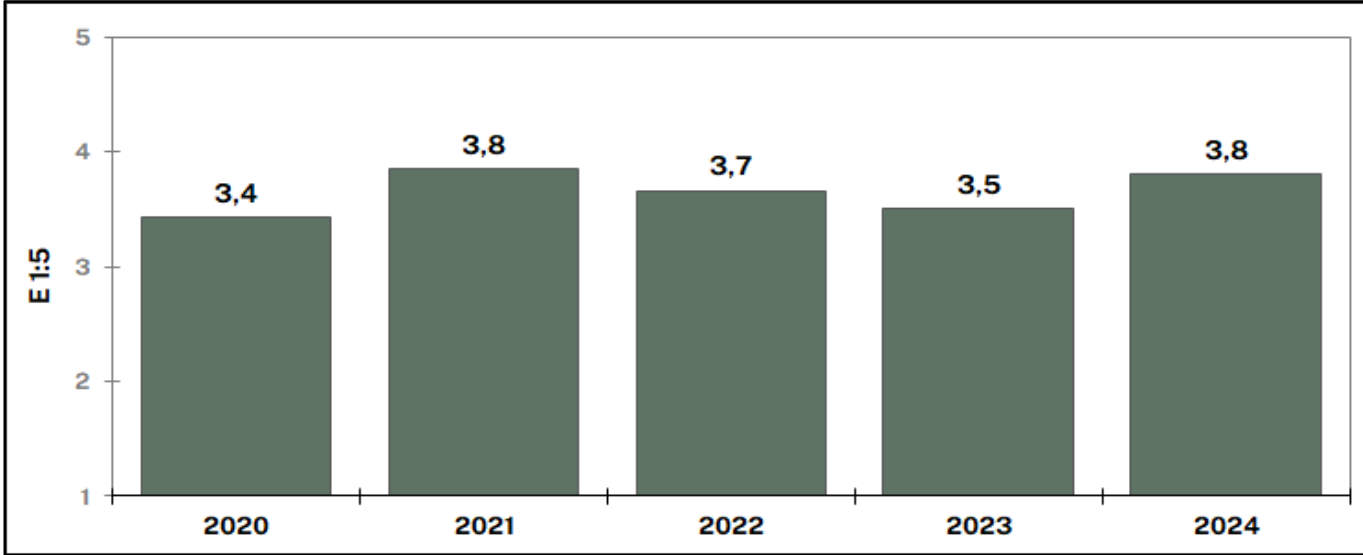
Tabla 32. Visitas a la web.

Visitas a la web www.visesa.euskadi.eus	2022	2023	2024	% Var.
Nº visitas/sesiones	124.891	74.587	74.248	-0,5
Nº usuarios/as	62.797	47.519	49.114	3,4
Visitas realizadas a la web de Visesa (nº) (visitas por día)	488.606	332.658	132.499	-60,2
Valoración de la clientela de Visesa sobre la página web www.visesa.euskadi.eus (E 1:5)	3,7	3,5	3,8	8,6

Fuente: Visesa.

En 2023 y 2024 se ha diseñado y maquetado la nueva página web, que finalmente se decide publicar en noviembre de 2024, reorientándola a las necesidades y expectativas de los grupos de interés de Visesa. Asimismo, se hace continua labor de actualización e información de todo lo relacionado con Visesa.

Gráfico 11. Valoración sobre página Web



Otras valoraciones de la clientela sobre la imagen proyectada por Visesa son:

Tabla 33. Imagen de Visesa para la clientela.

Imagen - E 1:5	2022	2023	2024	% Var.
Valoración de la clientela sobre la imagen general de Visesa	3,4	3,3	3,9	19,6
Nivel de fidelidad de la clientela (volverían a comprar una vivienda)	3,8	3,5	4,1	17,1
Valoración de Visesa frente a otras empresas promotoras	3,3	3,3	3,7	13,7

Fuente: Visesa.

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

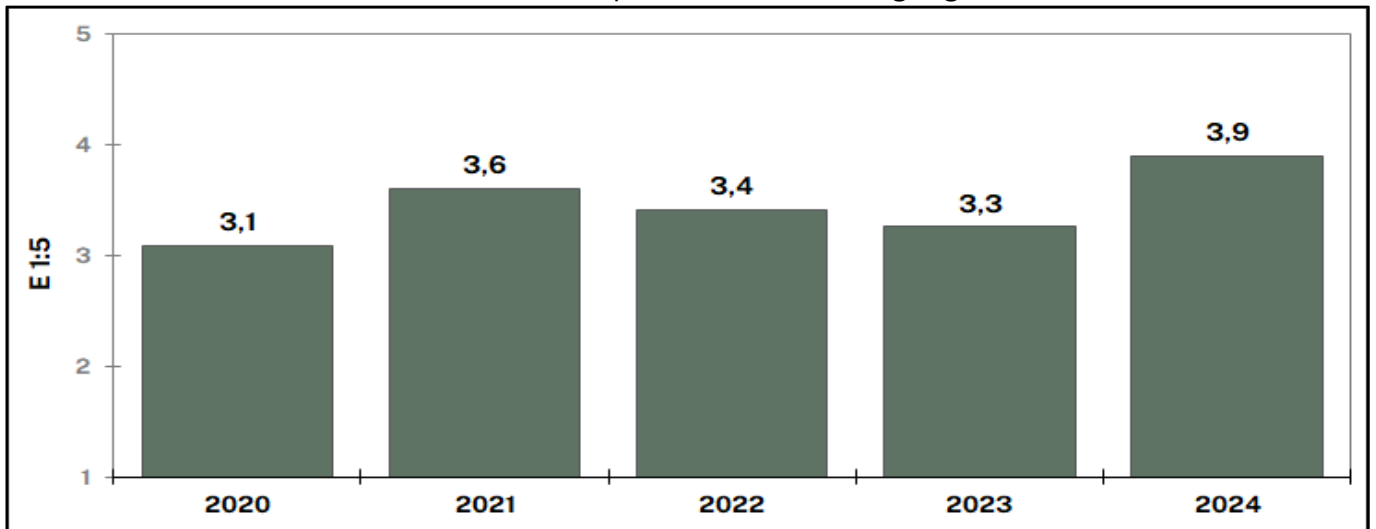


Gráfico 13. Nivel de fidelidad de clientes promoción (volverían a comprar una vivienda de Visesa)

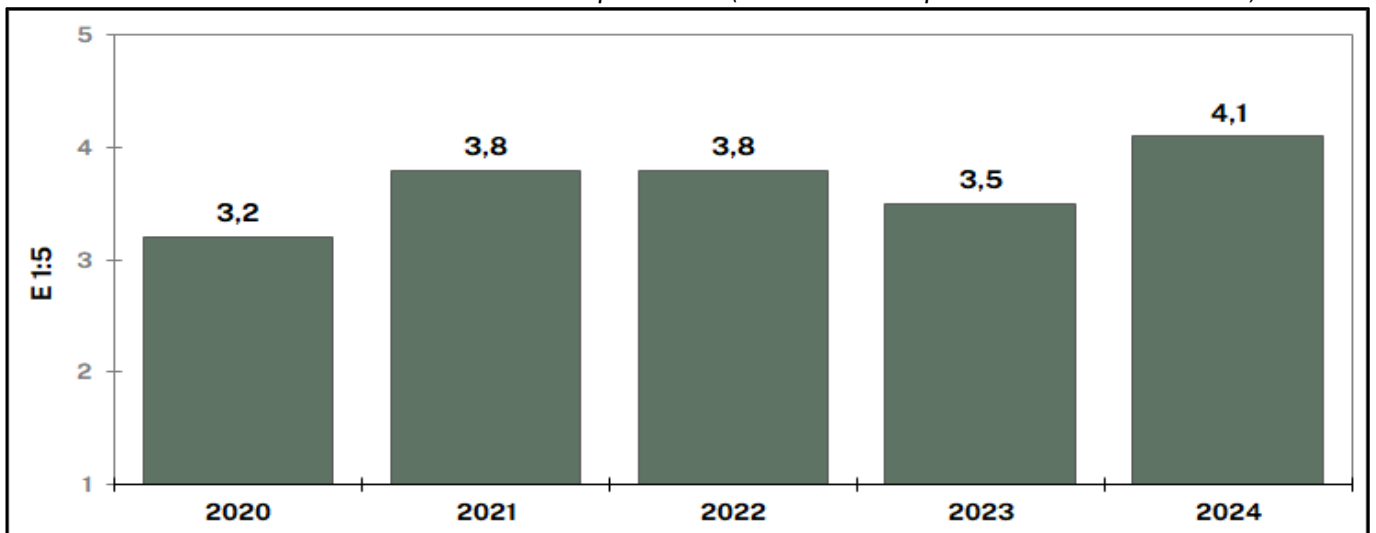
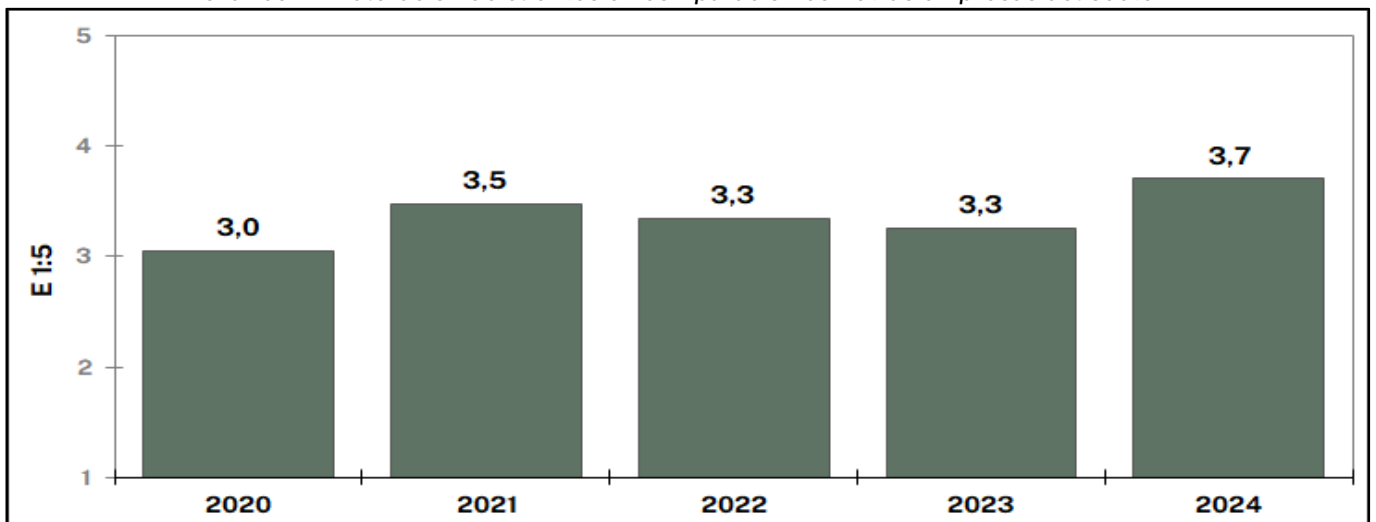


Gráfico 14. Valoración de clientes en comparación con otras empresas del sector



4.2.9. Promoción del Euskera en la relación con la ciudadanía

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

Visesa lleva años trabajando a favor del Euskera, se han dado numerosos pasos para mejorar la calidad de la comunicación con la clientela, avanzar en la protección de sus opciones lingüísticas y contribuir así a una mejor prestación de sus servicios.

En el anterior **Plan de Euskera 2018-2022**, dentro del eje 1 “Lengua de servicio” del Plan de Euskera 2018-2022, se desarrolló y definió en su punto 1.2. “Relaciones con los/as clientes y con la ciudadanía”:

- Comunicación escrita con las y los clientes (personas físicas) y la ciudadanía al ofrecer un servicio y/o un producto, con el objetivo de garantizar que los escritos para la ciudadanía estén en euskera.
- Comunicación oral con las/os clientes (personas físicas) y la ciudadanía al ofrecer un servicio y/o un producto con el objetivo de realizar en euskera la atención oral con la ciudadanía.

El vigente **Plan de Euskera**, que abarca los años **2023-2027**, se fundamenta en:

Tabla K. Plan de Euskera 2023-2027.

Estrategias	Líneas
Eje estratégico: Gestión	
Gestión general	Integrar la gestión general del euskera en la gestión empresarial de Visesa
Liderazgo	Implicación de los/as directores/as y los/as responsables de Visesa en el desarrollo y el seguimiento del plan de euskera, y dar ejemplo.
Estrategia de fomento del uso del euskera	Incrementar el uso del euskera para que Visesa sea bilingüe
Personal	El personal ha interiorizado los criterios lingüísticos.
Capacidad	Adecuar los perfiles lingüísticos de Visesa a lo exigido por el decreto. El personal es capaz de desempeñar las funciones de su trabajo en euskera.
Cláusulas lingüísticas	Definir las cláusulas lingüísticas e incorporarlas a los contratos en función de sus características, y realizar seguimiento.
Eje estratégico: Uso	
Imagen de la entidad	Que la imagen de Visesa sea bilingüe, interna y externamente
Relaciones con la ciudadanía	Realizar una oferta activa a la ciudadanía para que utilicen el euskera en sus relaciones con Visesa.
Relaciones externas	Impulsar y fortalecer las relaciones en euskera con instituciones públicas y privadas.
Relaciones internas	Incrementar el uso del euskera en las relaciones formales e informales entre compañeras y compañeros de trabajo, tanto por escrito como verbalmente
Formación	Garantizar la posibilidad de recibir formación general en euskera y aumentar la participación de las y los trabajadores en dichas formaciones.
Recursos informáticos	Garantizar la utilización de los recursos informáticos también en euskera y aumentar el número de trabajadores/as que los usa
Lenguaje de creación	Que el personal genere más escritos en euskera.

Fuente: Visesa.

En 2023, Visesa elaboró su Plan de Euskera 2023-2027, con participación activa de la Dirección y la Comisión de Euskera.

En 2024, Visesa continuó aplicando el plan, creando un portal de euskera en la intranet, participando en iniciativas como Euskararen Eguna, y difundiendo los criterios lingüísticos. Se identificaron las necesidades formativas y se completó el plan de capacitación. En 2024, 32 personas estudiaron euskera, y en la actualidad, en la plantilla de Visesa 9 personas tienen el título B1, 24 personas el B2, 35 el C1 y 2 el C2; y más del 60% de ellas lo han obtenido con apoyo al estudio de Visesa.

4.3. LAS EMPRESAS PROVEEDORAS

4.3.1. Política de contratación

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

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

Para ello dispone de un procedimiento general de contratación aplicable a la totalidad de las compras y contratos de obras, suministros y prestación de servicios, que incluye apartados y cláusulas específicas de requerimientos de obligado cumplimiento para todas las entidades suministradoras en materias de gestión ambiental, reglamento general de protección de datos, prevención de riesgos laborales, etc.

Tabla 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 de la empresa proveedora.
	Se añaden obligaciones contractuales esenciales para las empresas contratistas relacionadas con el pago a subcontratistas (social), como la introducción de penalizaciones para el incumplimiento del deber de informar y pagar en plazo a los subcontratistas.
Contratación de Servicios	Criterios incorporados en las contrataciones y compras
Arquitectos/as y Direcciones Facultativas	Criterio de adjudicación: certificación en ecodiseño y en sistemas de gestión de calidad ISO 9001, ambiental ISO 14001 o similares
	Criterios de diseño como consumo de energía, consumo de materias primas, ruido, entorno natural, higiénicos y luminosos, que en algunos casos están por encima de la propia ordenanza de diseño de viviendas de protección pública.
	Criterios de adjudicación, ambientales u de otro aspecto, aportados por los arquitectos que se valoran y aportan más puntuación en la licitación de la empresa proveedora.
Contratación de Suministros	Criterios incorporados en las contrataciones y compras
Establecimiento de aspectos generales de consumo responsable a través de la incorporación de requisitos de compra pública verde y requisitos de ambientalización en los pliegos de licitación de: papel, ordenadores, equipos de impresión, limpieza de edificios, vehículos, publicaciones, alimentación, edificación, urbanización, recogida de residuos, suministro eléctrico, mensajería y mobiliario de oficina.	

Fuente: Visesa

En línea con el acuerdo del Consejo de Gobierno, de 5 de marzo de 2019, por el que se aprueba la instrucción sobre incorporación de cláusulas para la igualdad retributiva de mujeres y hombres y medidas contra la brecha salarial en la contratación pública, Visesa ha incorporado en sus pliegos criterios de igualdad como criterios de valoración con una puntuación mínima de 5 puntos sobre 100. Se valoran cuestiones relativas al uso de lenguaje inclusivo, tener a disposición de su personal un protocolo de acoso, equipos paritarios de las personas que prestaban el servicio, medidas de flexibilidad para la conciliación laboral y personal, así como reconocimientos oficiales en materia de igualdad.

En 2021, el 100% de los pliegos publicados por Visesa incorporaban la perspectiva de igualdad.

Desde el año 2022, se ha continuado trabajando por incorporar la presencia de mujeres en los contratos y en los pliegos, y para ello, se ha valorado el criterio de la presencia de mujeres en el equipo de trabajo en aquellos perfiles técnicos con titulación superior.

En el año 2023, se han aprobado en el Comité de Dirección de Visesa nuevas cláusulas que permiten seguir avanzando en materia de igualdad en contratación. Estas cláusulas valoran la contratación de mujeres (tituladas superiores) en el equipo; la contratación de mujeres en puestos de responsabilidad o gerencia; y las medidas de conciliación y flexibilidad.

Otros criterios generales en las contrataciones de Visesa son que todas las empresas deben presentar sus ofertas electrónicamente y que se utiliza la plataforma de la contratación pública de Euskadi del Gobierno Vasco y la Plataforma de Contratación del Estado (acreditando transparencia, publicidad, ...).

Todo lo relativo a las licitaciones y su publicidad, se puede consultar en el perfil del contratante de la página web corporativa www.visesa.euskadi.eus

Sanciones: en estos últimos años Visesa no ha tenido sanciones y multas derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones. En 2023 se acordó el inicio de un expediente sancionador por la Delegación de Industria en Bizkaia que se encuentra finalizado por caducidad.

4.3.1.1. Compra y contratación verde

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

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

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

Tabla 34. Compra y contratación verde.

Compra y contratación verde - %	2022	2023	2024	% Var.
% compra y contratación verde en Visesa por el número de contrataciones realizadas	60%	61,5%	42%	-31,7
% compra y contratación verde en Visesa por el grupo de productos priorizados por Ihobe	-	100%	100%	0,0
% compra y contratación verde en Visesa por el importe (€) de contrataciones realizadas	97,9%	98,2%	79,5%	-19,0

Fuente: Visesa

Según los informe de actividad de la compra verde, el grado de ambientalización de las licitaciones desglosado por Ente Público, sitúa a Visesa en una posición avanzada en la ejecución de la compra y contratación verde, siendo el resultado de Visesa.

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 35. Datos de contratación en Visesa.

Contrataciones totales - €	2022	2023	2024	% Var.
• Contratación de obras	90.732.955	68.996.728	11.729.642	-83,0
• Contratación de servicios	3.663.717	6.263.875	6.032.208	-3,7
• Contratación de suministros	316.399	7.489.417	956.816	-87,2
Total contratación realizada por Visesa - €	94.713.071	82.750.020	18.718.666	-77,4

Fuente: Visesa

4.3.3. Información de pago a empresas proveedoras

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

Tabla 36. Período medio de pago a proveedores.

	2022	2023	2024	% Var.
Periodo medio de pago a empresas proveedores - días	25	20	24	20,0
Ratio de las operaciones pagadas - días	25	20	24	20,0
Ratio de las operaciones pendientes de pago - días	12	11	10	-9,1
Total de pagos realizados - miles €	42.866	69.059	102.681	48,7
Total de pagos pendientes - miles €	5.418	4.669	6.626	41,9

Fuente: Cuentas auditadas anuales de Visesa

Visesa, a través de sus cuentas anuales muestra los detalles de las deudas de crédito que mantiene.

Tabla 37. Deudas con Entidades de crédito a 31-12.

	2022	2023	2024	% Var.
Deuda a corto plazo (€)	104.450	101.130	100.894	-0,2
Deuda a largo (€)	0	0	0	0,0
Total Deuda (€)	104.450	101.130	100.894	-0,2

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 la siguiente distribución:

Tabla 38. Distribución del Consejo de Administración.

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO	2022		2023		2024	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
Personas por género (nº)	1	9	2	7	1	6
Personas total (nº)	10		9		7	

Fuente: Visesa

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

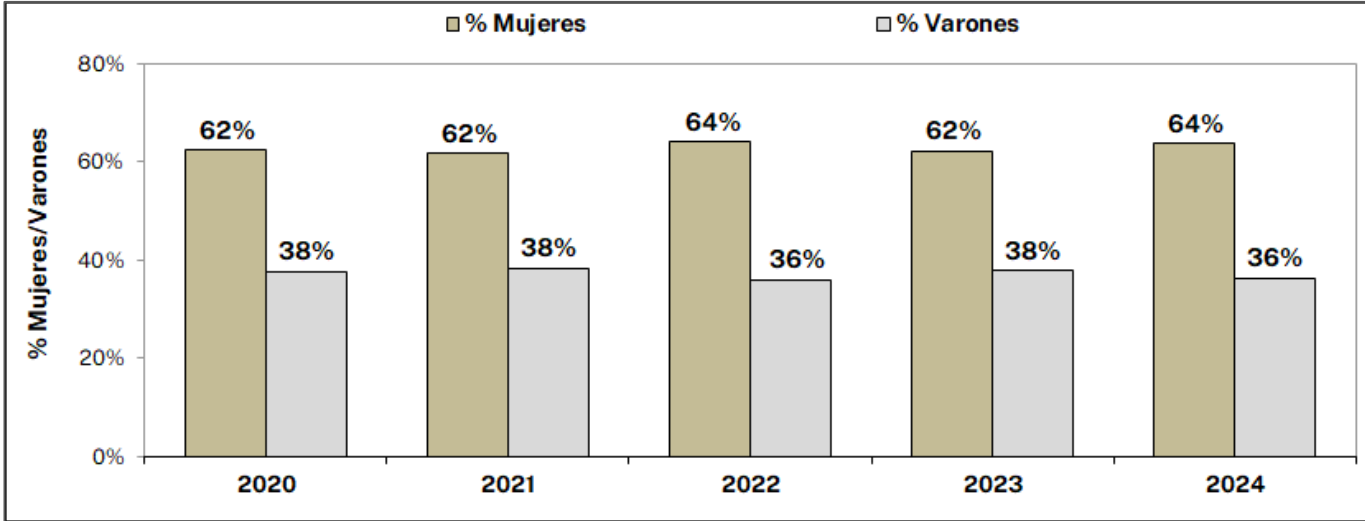
Tabla 39. Distribución del Comité de Dirección.

DISTRIBUCIÓN POR EDAD	2022		2023		2024	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
Personas por género (nº)	3	4	3	4	3	4
Edad media (años)	52,7		53,7		54,7	
Antigüedad media (años)	17,8		18,8		19,8	

Fuente: Visesa

Visesa cuenta a 31 de diciembre de 2024 con un total de 91 profesionales, de las cuales, un 64% son mujeres (dicho porcentaje se está manteniendo 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.

En 2024, el 53% de la plantilla son titulados/as superiores. La **distribución total de las personas según los cargos** que ocupan en la organización es la siguiente:

Tabla 40.a. Distribución de la plantilla por cargos a 31 de diciembre.

DISTRIBUCIÓN POR CARGOS		2022		2023		2024	
Personas con Contrato Indefinido		77		79		77	
		Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
▪ Directivos/as		3	4	3	4	3	4
▪ Titulados/as Superiores		18	21	19	21	19	21
▪ Técnicos/as Medios		9	2	9	2	8	2
▪ Administrativos/as		18	2	19	2	19	1
Personas con Contrato Temporal		12		11		14	
		Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
▪ Directivos/as		0	0	0	0	0	0
▪ Titulados/as Superiores		2	2	0	3	4	4
▪ Técnicos/as Medios		1	0	0	0	1	0
▪ Administrativos/as		6	1	6	2	4	1
Total Personas Contratadas		89		90		91	
		Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
▪ Directivos/as		3	4	3	4	3	4
▪ Titulados/as Superiores		20	23	19	24	23	25
▪ Técnicos/as Medios		10	2	9	2	9	2
▪ Administrativos/as		24	3	25	4	23	2

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

En 2024, las mujeres representan un 64% del total de la plantilla y ocupan un 47,3% de los puestos de mayor responsabilidad dentro de la empresa (directivas y tituladas superiores).

Tabla 40.b. Distribución de la plantilla por cargos y TTHH a 31 de diciembre.

DISTRIBUCIÓN POR CARGOS Y TTHH	2022						2023						2024					
	Álava		Bizk.		Gipuz.		Álava		Bizk.		Gipuz.		Álava		Bizk.		Gipuz.	
Personas con Contrato Indefinido	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V
▪ Directivos/as	3	4	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	3	4	0	0	0	0
▪ Titulados/as Superi.	17	20	1	0	0	1	18	20	1	0	0	1	18	20	1	0	0	1
▪ Técnicos/as Medios	6	2	2	0	1	0	6	2	2	0	1	0	5	2	2	0	1	0
▪ Administrativos/as	13	1	4	0	1	1	15	1	3	0	1	1	15	0	3	0	1	1
Personas con Contrato Temporal	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V
▪ Directivos/as	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
▪ Titulados/as Superi.	2	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0
▪ Técnicos/as Medios	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
▪ Administrativos/as	3	1	2	0	1	0	3	2	2	0	1	0	2	1	1	0	1	0
Total Personas Contratadas	75		9		5		77		8		5		79		7		5	

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

En 2024, la **edad media de la plantilla** de Visesa se sitúa en los rangos de más de 50 años (54% de la plantilla) y en el de 35 a 50 años (47% de la plantilla).

Tabla 41.a. Distribución de la plantilla por edad.

DISTRIBUCIÓN POR EDAD	2022		2023		2024	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
▪ Menos de 35 años	3	2	2	2	5	3
▪ De 35 a 50 años	29	13	29	12	25	9
▪ Más de 50 años	25	17	25	20	28	21
Personas por género (nº)	57	32	56	34	58	33
Personas total (nº)	89		90		91	

Fuente: Visesa

Tabla 41.b. Distribución de la plantilla por edad y TTHH.

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y TTHH	2022						2023						2024					
	Álava		Bizk.		Gipuz.		Álava		Bizk.		Gipuz.		Álava		Bizk.		Gipuz.	
	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V
▪ Menos de 35 años	1	2	1	0	1	0	1	2	0	0	1	0	3	3	1	0	1	0
▪ De 35 a 50 años	22	12	6	0	1	1	22	12	6	0	1	0	20	9	4	0	1	0
▪ Más de 50 años	22	16	2	0	1	1	22	18	2	0	1	2	25	19	2	0	1	2
Total Personas	75		9		5		77		8		5		79		7		5	

Fuente: Visesa

En 2024, la **antigüedad media de la plantilla** de Visesa está en su mayoría situada en el rango de 10 a 20 años (37% de la plantilla) y en el de más de 20 años (35% de la plantilla).

Tabla 42.a. Distribución de la plantilla por antigüedad en Visesa.

ANTIGÜEDAD	2022		2023		2024	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
▪ De 0 a 2 años	7	3	5	3	5	2
▪ De 2 a 5 años	3	4	3	4	5	5
▪ De 5 a 10 años	4	3	5	5	4	4
▪ De 10 a 20 años	28	18	25	16	21	13
▪ Más de 20 años	15	4	18	6	23	9
Personas por género (nº)	57	32	56	34	58	33
Personas total (nº)	89		90		91	

Fuente: Visesa

Tabla 42.b. Distribución de la plantilla por antigüedad y TTHH en Visesa.

DISTRIBUCIÓN POR ANTIGÜEDAD Y TTHH	2022						2023						2024					
	Álava		Bizk.		Gipuz.		Álava		Bizk.		Gipuz.		Álava		Bizk.		Gipuz.	
	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V
▪ De 0 a 2 años	4	3	2	0	1	0	3	3	2	0	0	0	5	2	0	0	0	0
▪ De 2 a 5 años	3	3	0	0	0	1	2	3	0	0	1	1	3	4	1	0	1	1
▪ De 5 a 10 años	2	3	2	0	0	0	3	5	2	0	0	0	3	4	1	0	0	0
▪ De 10 a 20 años	25	17	3	0	0	1	23	15	2	0	0	1	18	13	3	0	0	0
▪ Más de 20 años	11	4	2	0	2	0	14	6	2	0	2	0	19	8	2	0	2	1
Total Personas	75		9		5		77		8		5		79		7		5	

Fuente: Visesa

En 2024, el 80% de la plantilla es personal con **contrato** indefinido a jornada completa:

Tabla 43.a. Distribución de la plantilla por jornada y tipo de contrato.

Jornada	Contrato	2022		2023		2024	
		Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
Completa	Indefinido	43	29	45	28	45	28
	Temporal	7	3	5	4	7	4
	Subtotal	50	32	50	32	52	32
Parcial	Indefinido	5	0	4	1	5	0
	Temporal	2	0	2	1	1	1
	Subtotal	7	0	6	2	6	1
Total Personas		57	32	56	34	58	33

Fuente: Visesa

Tabla 43.b. Distribución de la plantilla por jornada, tipo de contrato y TTHH.

Jornada	Contrato	2022						2023						2024					
		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	36	27	5	0	2	2	38	26	5	0	2	2	38	26	5	0	2	2
	Temporal	4	3	2	0	1	0	2	4	2	0	1	0	5	4	1	0	1	0
Parcial	Indefinido	3	0	2	0	0	0	3	1	1	0	0	0	4	0	1	0	0	0
	Temporal	2	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
Total Personas		75	9	9	5	5	5	77	8	8	5	5	5	79	7	7	5	5	5

Fuente: Visesa

La mayor parte de la plantilla se ha mantenido. Aun así, se han producido dos **bajas voluntarias** en 2022, dos bajas en 2023 y diez bajas en 2024. Concretamente en 2024, las bajas han sido debidas a 1 excedencia voluntaria, a 7 promociones internas y 2 bajas voluntarias por obtener plaza en otra Administración pública.

Tabla 44. Bajas voluntarias y subrogaciones.

BAJAS VOLUNTARIAS	2022		2023		2024	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
	2	0	2	0	5	5
Total Personas	2		2		10	

Fuente: Visesa

Excepto en un caso en 2022, en los últimos años no se han producido bajas involuntarias o despidos.

Tabla 45. Bajas involuntarias/despidos.

BAJAS INVOLUNTARIAS	2022		2023		2024	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
	0	1	0	0	0	0
Total Personas	1		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 (27% en 2024) y es ocupado mayoritariamente (un 92%) por mujeres.

Tabla 46. Salario medio.

SALARIO MEDIO	2022		2023		2024	
	Muj	Var.	Muj	Var.	Muj	Var.
PERSONAS CON CONTRATO FIJO						
▪ Director/a General	89.163		91.844.87		94.589	
▪ Directivos/as	73.062		75.254,40		77.132	
▪ Titulados/as Superiores	49.422-63.301		50.904-65.200		52.174-66.827	
▪ Técnicos/as Medios	39.495-45.668		40.680-47.038		41.695-48.212	
▪ Administrativos/as	26.575-37.372		27.372-38.493		28.055-39.453	

Fuente: Visesa

El salario mínimo interprofesional es de 1.184 euros brutos mensuales (Real Decreto 87/2025, de 11 de febrero, por el que se fija el salario mínimo interprofesional para 2025. 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 CAE, así como en el resto de normativa vigente de obligado cumplimiento.

Todo expediente de contratación laboral se inicia constituyendo un Tribunal, en el cual estarán invitados/as a formar parte del mismo al menos a él/la Directora/a de Área, la Directora de Personas, y un/una Representante del Comité de Empresa y una persona responsable del área afectada, 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 candidaturas:

- 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, en caso de existir, vigentes y aplicables a dicho puesto
- tercero, se oferta fuera de la empresa mediante convocatoria abierta, siempre que no exista personas en situación de excedencia que tengan derecho a incorporarse.

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 47. Promoción interna.

Promoción Interna	2022		2023		2024	
	Muj.	Var.	Muj	Var.	Muj	Var.
Por tramo de Edad:						
▪ Menos de 35 años	0	0	0	0	1	2
▪ De 35 a 50 años	1	1	1	0	1	1
▪ Más de 50 años	0	0	0	0	3	0
Total Personas	1	1	1	0	5	3

Promoción Interna	2022		2023		2024	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
Por TTHH:						
▪ Álava	1	1	1	0	4	3
▪ Bizkaia	0	0	0	0	1	0
▪ Gipuzkoa	0	0	0	0	0	0
Total Personas	1	1	1	0	5	3

Índice de promoción de las personas (%)	2022	2023	2024	% Var.
	2,3%	1,2%	9,1%	658,3

Fuente: Visesa

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

Tabla 48. Nuevas contrataciones.

Nuevas contrataciones	2022		2023		2024	
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
▪ Menos de 35 años	2	1	1	0	2	2
▪ De 35 a 50 años	5	0	1	2	3	1
▪ Más de 50 años	1	0	0	0	0	1
Total Personas	8	1	2	2	5	4
Por THH:						
▪ Álava	5	1	2	2	5	4
▪ Bizkaia	1	0	0	0	0	0
▪ Gipuzkoa	2	0	0	0	0	0
Total Personas	8	1	2	2	5	4

Índice de rotación (%)	2022	2023	2024	% Var.
	7,3%	2,3%	4,7%	104,3

Fuente: Visesa

4.4.3. La formación y el desarrollo de las personas

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

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

Se establece el principio de igualdad en el acceso a la Formación por parte de todas las personas 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 las personas 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
- Dotación de Presupuesto
- Incorporación de nuevas acciones formativas no previstas inicialmente en el plan de formación
- Gestión del plan de formación
- Seguimiento y evaluación
- Compartiendo conocimiento
- Definición y seguimiento de indicadores de resultados

La formación llevada a cabo en Visesa (además de las del 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 de Visesa.

Tabla 49. Datos generales de formación.

Formación	2022		2023		2024		% Var.
Grado de cumplimiento del plan de formación (%)	42,8%		35,5%		58,1%		63,6
Cursos realizados (nº)	320		452		409		-9,5
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	
	56	32	56	34	56	34	
Asistentes sobre total plantilla (%)	100%		100%		100%		0,0
Horas/Persona (nº) (sin formación on-line)	36,0		42,7		53,8		26,0
Horas/Persona (nº) (con formación on-line)	57,3		58,0		62,1		7,0
Inversión en formación (€/persona)	575,1		895,6		854,7		-4,6
Valoración media de las personas asistentes (E 0:10)	7,4		6,2		6,9		11,3

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

Destacar que el 100 % de las personas de la plantilla han realizado formación, que se ha ejecutado el total del presupuesto aprobado para esta partida y que la presencia de la formación on-line está en crecimiento.

A continuación se presenta una distribución de la formación por categorías comparando los porcentajes de euros invertidos en cada categoría con los % de personas en cada categoría existente 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 50. Distribución de la formación por categorías.

Distribución de la formación	2022		2023		2024	
	% €	%persona	% €	%persona	% €	%persona
Directivos/as	4%	8%	5%	8%	6%	8%
Titulados/as y Técnicos/as	79%	63%	66%	60%	73%	65%
Administrativos/as	17%	29%	29%	32%	22%	27%
TOTAL	100 % (89 personas)		100 % (90 personas)		100 % (91 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), y nuevos acuerdos derivados de la Ley Real Decreto Ley 5/2023, relativas a la conciliación de la vida familiar y profesional en materia de permisos.
- Catering, asunción de 2/3 del coste total.
- Posibilidad de trabajo en otro centro de trabajo por proximidad al domicilio 1 día/semana (art 14).
- 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 51. Préstamos.

Préstamos concedidos - €	2022	2023	2024	% Var.
Resultado	24.000	18.000	32.450	80,3

Fuente: Visesa

- Mejora de las licencias con respecto al Estatuto de los 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 52. Seguro de vida y accidentes.

Cobertura de Seguro de vida y accidentes - €	2022	2023	2024	% 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 53. Fondo social.

Fondo social	2022		2023		2024		% Var.
Dotación total (€)	17.836,25		19.245,00		19.634,00		2,0
Fondo social consumido sobre el total de dotación (€)	14.751,99		14.298,64		19.245,00		34,6
Personas que se han beneficiado del fondo social (nº)	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	
	28	14	42	19	37	22	

Fuente: Visesa

- Personas con capacidad disminuida, en caso de que una persona obtenga, de los organismos competentes, declaración de incapacidad para el ejercicio de las funciones de supuesto, gozará de derecho preferente a ocupar la primera vacante que se produzca compatible con su estado físico y aptitudes profesionales (art. 67).
- Plan de normalización y uso del euskera, formación 100% financiada para las personas de las oficinas de atención a la ciudadanía y subvención del 75% para el resto de departamentos (art. 75). No se ha impartido formación en otros idiomas en los últimos tres años (2022 a 2024).

Tabla 54. Formación en euskera.

Euskera	2022		2023		2024		% Var.
Asistentes totales (nº)	19		29		32		10,3
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	
	11	8	19	10	18	14	
Asistentes sobre total plantilla (%)	21,80%		32,22%		35,16%		9,1
Horas totales de formación (h)	1.814		1.855		1.028		-44,6
Media de horas por asistente (h)	95,47		63,97		32,15		-49,7

Fuente: Visesa

- Asistencia psicológica para quienes están de baja más de 12 meses por un motivo de salud mental.
- Modalidad de trabajo desde casa (teletrabajo). Al objeto de favorecer una adecuada conciliación entre la vida profesional y personal, las personas trabajadoras tendrán derecho a solicitar teletrabajo, hasta máximo 3 días. Igualmente podrán solicitar el desarrollo de jornadas de trabajo en otros centros de Visesa, en centros más cercanos a su domicilio habitual, tal y como recoge el artículo 14 de nuestro convenio.

Tabla 55. Teletrabajo.

Teletrabajo	2022		2023		2024		% Var.
Personas con modalidad de teletrabajo	29		38		52		36,8
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	
	18	11	24	14	34	18	
Personas en otros centros (art. 14)	3		1		4		300,0
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	
	1	2	1	0	2	2	

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 56. Beneficios sociales

BENEFICIOS SOCIALES	(1)		(2)		(1)		(2)		(1)		(2)	
	2022				2023				2024			
	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	57	32	23	18	56	34	24	19	58	33	21	21
Permiso atender familiares enfermedad crónica (50 horas anuales)	57	32	9	6	56	34	10	4	58	33	13	4

BENEFICIOS SOCIALES	(1)		(2)		(1)		(2)		(1)		(2)	
	2022				2023				2024			
	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V
Medidas de conciliación												
Permiso de paternidad	0	32	0	0	0	34	0	1	0	33	0	3
Permiso de maternidad (a partir de la 6ª semana)	57	0	2	0	56	0	0	0	58	0	2	0
Permiso de lactancia	57	32	2	0	56	34	0	0	58	33	2	3
Reducción de jornada por guarda legal (menores de 12 años)	57	32	3	0	56	34	3	1	58	33	2	1
Excedencia por cuidado de menores	57	32	3	0	56	34	2	0	58	33	2	0
Excedencia por cuidado de familiares dependientes	57	32	0	0	56	34	0	0	58	33	0	0

Flexibilidad de tiempo y espacio de trabajo												
Flexibilidad de entrada y salida	57	32	57	32	56	34	56	34	58	33	58	33
Flexibilidad de horario negociada	57	32	20	8	56	34	6	3	58	33	1	1
Reducción de jornada por motivos personales	57	32	1	0	56	34	1	0	58	33	4	1
Excedencia no remunerada por motivos personales. Permiso no retribuido	57	32	2	0	56	34	0	0	58	33	2	0
Teletrabajo/peticiones transitorias	57	32	2	1	56	34	1	0	58	33	0	0
Teletrabajo	57	32	18	11	56	34	25	14	58	33	32	18
Acercamiento al lugar de residencia	57	32	1	2	56	34	1	0	58	33	1	0

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

4.4.4.1. Plan de Igualdad

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

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

Se dispone de una **Comisión de Igualdad** que, con carácter general se ocupa de hacer promoción de la igualdad de oportunidades, fortaleciendo las bases de una cultura en la organización del trabajo que favorezca la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, y que, además, posibilite la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

Esta Comisión se centra en detectar aquellas situaciones sobre las que es necesario actuar y proponer medidas correctoras o de mejora que permiten alcanzar la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

El Plan de Igualdad actual, que abarca desde enero de 2022 hasta diciembre de 2025, tiene como **objetivo** principal garantizar en el ámbito de la empresa a igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, asegurando un ámbito de trabajo libre de discriminación y, en particular, por razón de sexo.

Se concreta en:

- *Difusión y compromiso con la igualdad:* asegurar que la comunicación interna y externa promueve una imagen igualitaria de mujeres y hombres, y garantizar que los medios de comunicación internos, y sus contenidos, sean accesibles a todas las personas del equipo. Concienciar, formar y mentalizar a todos los niveles de la organización con los principios de igualdad y no discriminación; fomentando su interiorización. Publicar interna y externamente el compromiso de la empresa con el Plan de Igualdad.
- *Procesos de selección y contratación:* promover procesos de selección y promoción que eviten la segregación vertical y horizontal y la utilización del lenguaje sexista; se pretende asegurar procedimientos de selección transparentes para el ingreso en la empresa mediante la redacción y difusión no discriminatoria de las ofertas de empleo.
- *Clasificación profesional:* promover la presencia equilibrada de mujeres y hombres en la empresa en todos los niveles de la organización, incluidos los puestos de responsabilidad. Hacer frente a la segregación laboral entre mujeres y hombres en la organización. Asegurarse de la disposición de medidas correctoras en la valoración de puestos de trabajo para garantizar un sistema de clasificación profesional neutro, libre de sesgos de género.
- *Formación:* acercar el conocimiento de las acciones formativas al equipo y mejorar su acceso a la formación dirigida al desarrollo profesional, e implantar acciones formativas en igualdad de trato y oportunidades.
- *Promoción profesional:* promover y garantizar la igualdad de oportunidades directa e indirecta, entre hombres y mujeres en el proceso de promoción y desarrollo profesional. Realizar de forma periódica análisis sobre la situación de empleo y de promoción, que evite situaciones no paritarias.
- *Ejercicio responsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral:* conseguir una mayor y mejor conciliación de la vida personal, familiar y laboral de hombres y mujeres mediante campañas de sensibilización, difusión de los permisos y excedencias legales y contractuales existentes.
- *Retribuciones:* asegurarse de que en la empresa exista una política salarial paritaria y objetiva según las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo; para que los complementos salariales, extrasalariales, incentivos, beneficios sociales respondan a criterios objetivos y neutros, y se garantice el principio de igualdad retributiva.
- *Prevención del acoso sexual y/o por razón de sexo:* asegurar que los/as trabajadores/as y las trabajadoras disfruten de un ámbito de trabajo libre de todo tipo de situaciones de acoso e intimidaciones, y en el que la dignidad de las personas sea un valor defendido y respetado.

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

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

En el año 2023, dentro del marco del plan de Igualdad de Visesa (2022-2025) la Comisión de igualdad, tras el análisis realizado en sobre la presencia de mujeres tituladas superiores en nuestros contratos de obras y servicios, ha propuesto la inclusión de nuevas cláusulas en pliegos y contratos que favorezcan su presencia.

En el año 2024, se han aprobado cláusulas con el objetivo de favorecer la incorporación de mujeres en aquellos contratos que requieran equipos de trabajo con perfiles de titulación superior que se han incorporado en todos de los pliegos y contratos, excepto para las licitaciones de proyecto, dirección y de oficinas de control técnico. Asimismo, se han revisado pliegos y contratos para la incorporación de lenguaje inclusivo (pliegos administrativos).

Además, se ha trabajado para que en el panel de indicadores del Informe al Consejo de Administración se incorporen indicadores segregados por género, y se ha propuesto incorporar aquellos vinculados al área comercial (firma de contratos de arrendamiento con opción a compra y ventas).

En paralelo, en la nueva intranet, se ha propuesto un espacio de consulta para tener acceso rápido al plan, protocolo de acoso, guía de lenguaje inclusivo y las cláusulas aprobadas.

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 57. Datos de formación en igualdad.

Formación en Igualdad	2022		2023		2024		% Var.
Cursos realizados (nº)	0		2		1		-50,0
Horas totales (h)	0		16		10		-37,5
Asistentes totales (nº)	0		7		3		-57,1
	Muj.	Muj.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	
	0	0	5	2	2	1	
Nº medio de horas de formación por asistente (nº)	0		2,3		10		337,5

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 psicología, y medicina del trabajo.

El Comité de Seguridad y Salud de Visesa, constituido paritariamente desde el año 2012, está formado por 2 personas por parte de la representación social y 2 personas por parte de la dirección de la empresa, además de una persona representante del Servicio de Prevención Ajeno (con voz pero sin voto).

El Comité de Seguridad y Salud impulsa la vigilancia, el desarrollo y la consecución de las acciones relacionadas con este ámbito: el plan anual-plurianual preventivo; la evaluación de los riesgos; la coordinación de las actividades empresariales; simulacros y planes de emergencia; controles y evaluaciones periódicas sobre seguridad, higiene y ergonomía; el seguimiento psicosocial y la formación de las personas.

Además, Visesa dispone de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral que incorpora compromisos específicos en materia de prevención de riesgos y mejora de la salud laboral de todas las personas, integrándola en todos los niveles jerárquicos de la organización.

Asimismo, se han empezado a dar los primeros pasos en materia de coordinación de acciones empresariales; para ello, Visesa cuenta con el apoyo de la plataforma Koordinatu, gestionada por un servicio externo y que favorece la coordinación de la seguridad y de la prevención con las empresas que prestan sus servicios.

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

Tabla 58. Datos de formación en prevención de riesgos laborales.

Formación en PRL	2022		2023		2024		% Var.
Cursos realizados (nº)	8		8		2		-75,0
Horas totales (h)	390,0		64,3		4,5		-93,0
Asistentes totales (nº)	99		12		5		-58,3
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	
	67	32	12	0	4	1	
Nº medio de horas de formación por asistente (nº)	3,9		5,4		0,9		-83,2

Fuente: Visesa

Durante el año 2023 el Comité de Seguridad y Salud se ha centrado en la gestión de la coordinación de actividades empresariales en el ámbito de oficinas, obra y posventa. Además, ha elaborado un protocolo para la prevención del acoso laboral y conductas incívicas, que ha sido finalmente aprobado por el Comité de Dirección para su aplicación y difusión a toda la organización. Igualmente ha trabajado para la gestión de la prevención en el ámbito de teletrabajo, analizando y formando a todas las personas en los riesgos en materia de seguridad y salud de esta modalidad de trabajo.

Destaca el año 2023 por el descenso del nivel de absentismo que ha pasado de un 7,09% en el año 2022 a un 3,89%. Se han reducido las bajas por IT, entre otras cosas por el descenso de la incidencia del Covid, así como los permisos de paternidad/maternidad.

En el año 2024, se ha hecho un boceto para la difusión protocolo acoso laboral aprobado en el 2023. Asimismo, se han elaborado los planes de autoprotección y primeros auxilios y se ha formado a quienes son responsables dentro del ámbito del plan. Para ello se han recopilado videos tutoriales relacionados con la extinción de incendios, primeros auxilios y trabajos en altura; se han publicado en la intranet para su difusión y recordatorio de todas las personas de la organización.

Otras actividades y acciones durante 2024 han sido:

- La modificación de los equipos de respuesta ante emergencias (nuevas personas, cambio puestos, ausencias por telelana, etc.) y se ha dado formación a las nuevas incorporaciones.
- Dar por concluidas las acciones derivadas de la encuesta psicosocial realizada en el año 2020.
- Migrar y catalogar en el nuevo espacio Teams toda la información referida al equipo de Comité de Seguridad y Salud de Visesa con el objetivo de que la documentación esté al alcance de todo el equipo.
- Realizar acciones para la mejora del confort: en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de Araba/Álava (frío y corrientes) (Proyecto e instalación de cierres y bloqueo de rejillas para garantizar mayor estanqueidad en la climatización, y evitar corrientes y pérdidas de aire, y en las plantas tercera y quinta de la oficina central + proyecto piloto en varias ventanas que mostraban perdidas con nuevos sistemas de cierre en las mismas).
- Realizar la configuración, adquisición y formación de nuevos equipamientos de arneses para posventa, proponiéndose que exista un control para revisar las condiciones de acceso a los tejados y hacer una revisión de tejados del parque de Visesa.
- Licitación y migrar a una plataforma propia la herramienta de coordinación de actividades, así como del servicio de mantenimiento y revisión de la misma.
- Realizar los simulacros en todos los enclaves de Visesa, y coordinación en las mismas con Alokabide.

Destacar que en este año 2024, por el incremento del nivel de absentismo, que ha pasado de un 3,89% en 2023 a un 7,66% en 2024; este incremento ha sido debido a las 4 bajas de larga duración y a los 4 permisos de paternidad/maternidad (que en el año 2023 no se habían producido).

En el ámbito de la vigilancia de la salud, se mantienen las pruebas específicas, tanto para hombres como para mujeres, más allá de reconocimiento médico estipulado por el servicio de prevención ajeno, al objeto de prevenir y apoyar la salud y el bienestar de las personas en colectivos con riesgo.

Tabla 59. Horas laborables y Absentismo.

Análisis laboral	2022	2023	2024	% Var.
Plantilla media (nº)	87,15	85,05	88,26	3,8
Horas laborales totales (h)	1.820,50	1.820,50	1.829,00	0,5
Horas anuales trabajadas (h)	1.547,0	1.547,0	1.547,0	0,0
Horas totales trabajadas (h)	137.683	140.854	139.774	-0,8
Absentismo (1+2) (%)	7,07%	3,89%	7,66%	96,9
Abs.1 (licencias y bajas...) (%)	5,76%	3,72%	5,75%	54,6
Abs.2 (bajas maternidad/paternidad) (%)	1,31%	0,17%	1,91%	1.023,5

Fuente: Visesa

Tabla 60. Siniestralidad e índices de accidentabilidad de las personas de Visesa.

Análisis de siniestralidad	2022		2023		2024		% Var.
Accidentes de Trabajo (A.T.) con baja (nº)	0		1		0		-100,0
Días de baja (A.T.) (días)	0		52		0		-100,0
Enfermedades profesionales (nº)	0		0		0		0,0
Días de baja (E.P.) (días)	0		0		0		0,0
A.T. o E.P. sin baja (nº)	0		0		1		100,0
	vis.	act.	vis.	act.	vis.	act.	% Var
Índice de Incidencia	0,00	79,80	11,20	67,90	0,00	67,50	-100,0
Índice de Frecuencia	0,00	36,60	6,45	36,90	0,00	36,50	-100,0
Índice de Gravedad	0,00	1,32	0,34	1,34	0,70	1,37	0,70

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

4.4.5.2. Resultados en prevención de riesgos laborales externos (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.

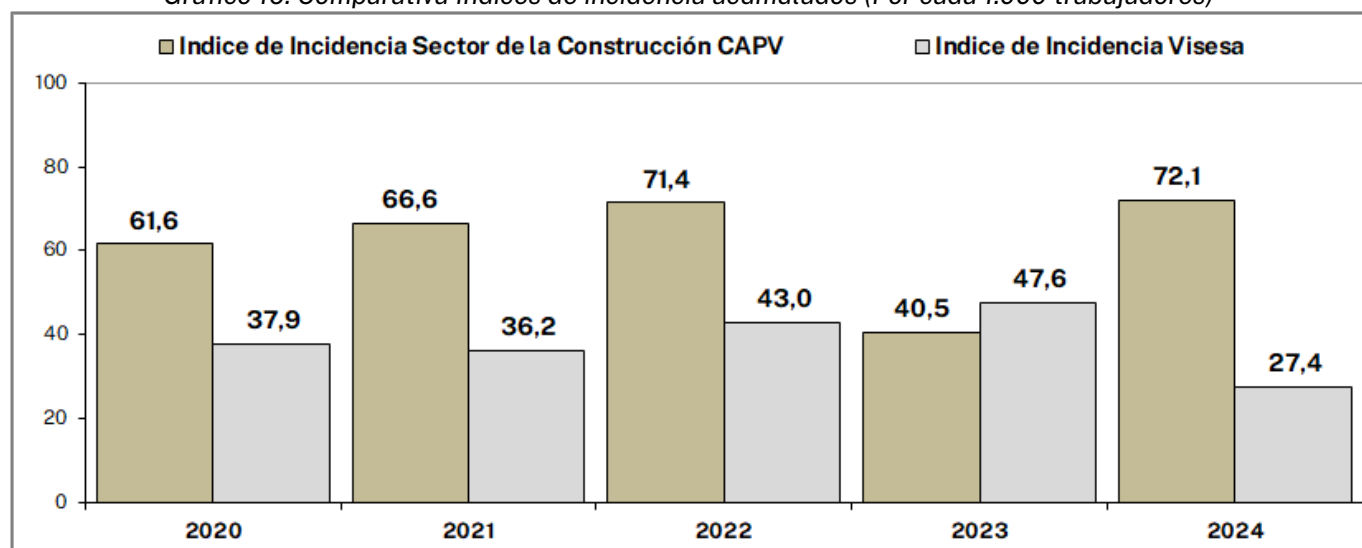
En el año 2005, se incorpora la **actividad específica de seguimiento del ámbito de la seguridad y salud** de las promociones de Visesa, cuyas funciones principales son:

- 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/a de seguridad y salud, y de la empresa contratista y sus subcontratas.

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, entre los años 2022 y 2024, se han producido 13, 20 y 15 accidentes respectivamente, siendo el 98% de carácter leve.

Tabla 61. Tipología y nº de accidentes en las obras de Visesa

Seguridad en las obras de Visesa –nº	2022	2023	2024	% Var.
Accidentes mortales	0	0	0	0,0
Accidentes graves	1	0	0	0,0
Accidentes leves	13	20	15	-25,0

Fuente: Visesa

4.4.6. Comunicación interna, relaciones laborales y encuestas a las personas

• Comunicación interna

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 Dpto. Vivienda/ Equipos de proceso/ Equipos de mejora...) • Comisión de Igualdad, Comité de Empresa, Comité de Seguridad y Salud, Euskera Batzordea, Comisión Ambiental, Comité de Producto y Equipo Solidario. • Berezi bilerak, 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) • Berezi bilera
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 • Berezi bilerak • Reuniones de departamento

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.

Tabla N. Canales de denuncia de Visesa

Canales de denuncia
Mediante Decreto 89/2023, de 13 de junio, se ha regulado la creación y regulación del Sistema interno de información de infracciones normativas y de protección de las personas informantes en el marco del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Dicha norma se aprueba en desarrollo de la Ley la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, y comprende en su ámbito al sector público vasco. Se dispone de un canal de denuncia para situaciones de acoso sexual o por razón de sexo y un canal de denuncia para situaciones de acoso laboral.

Fuente: Visesa

• 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.

A comienzos de 2023, Visesa contaba con una plantilla aprobada integrada por 78 puestos fijos y 6 temporales de larga duración, asignados al programa de ayudas para rehabilitación residencial y construcción de vivienda social, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR, Fondos Next Generation). El equipo se amplió con la incorporación de dos puestos adicionales destinados a cubrir relevos por jubilación parcial; uno de estos relevos fue formalizado en 2022 y el segundo en 2023.

Durante el ejercicio, se inició el proceso de selección para la cobertura definitiva de la plaza fija de Técnico/a de Sistemas, que hasta esa fecha se desempeñaba de manera temporal, completando así los procesos selectivos de las nuevas plazas fijas aprobadas en 2020.

Al cierre del año 2023, Función Pública aprobó una plaza fija adicional para el puesto de Responsable de Posventa, situando el total de plazas fijas en 79. Sin embargo, la inclusión presupuestaria de dicha plaza se pospuso hasta 2024, quedando su aprobación definitiva vinculada a la autorización de la OCE prevista para el primer trimestre de ese año, por motivos presupuestarios.

La plantilla media durante 2023 fue de 85,05 personas, cifra inferior a las 87,15 registradas el año anterior, debido principalmente a la finalización del proyecto Coronación y a la extinción de los contratos asociados. En relación con el Plan de Jubilación Parcial aprobado por el Consejo de Gobierno el 28 de marzo de 2023, Visesa formalizó un acuerdo para implementar esta modalidad mediante contrato de relevo, permitiendo que una persona se acogiera al régimen durante el año.

A principios de 2024, la plantilla aprobada de Visesa ascendía a 79 puestos fijos y 6 temporales de larga duración, destinados tanto a los programas de ayudas para rehabilitación y vivienda social dentro del PRTE (Fondos Next Generation) como a los programas P3, P4 y P5. Se mantuvieron asimismo los dos puestos de relevo por jubilación parcial formalizados en ejercicios anteriores. Adicionalmente, en 2024, Función Pública del Gobierno Vasco autorizó la creación de cuatro nuevas plazas temporales de larga duración en el marco del programa P6, vinculado igualmente al PRTR.

La plantilla media anual, en 2024, se situó en 88,29 personas, tres más que en 2023, incremento motivado principalmente por la incorporación de personal para el proyecto Fondos Next y las sustituciones prolongadas para cubrir bajas por incapacidad temporal y permisos de maternidad o paternidad.

• Encuestas de clima laboral. Encuestas psicosociales

Con una periodicidad, a priori, bienal, se realizan de forma alterna **encuestas de clima laboral** (la primera en 2003) para conocer el grado de satisfacción de las personas con su desempeño laboral y en **encuestas psicosociales** (desde 2016) para conocer los riesgos psicosociales de las personas. Como resultado del análisis de dichas encuestas (clima laboral y psicosocial), se define y aprueba un plan de acción de mejora en el que se incluyen acciones directamente relacionadas con los resultados críticos obtenidos en dichas encuesta.

En los años 2021, 2022 y 2023 no se ha realizado estudio de clima laboral. En el año 2024, se ha realizado la primera **encuesta de clima laboral** de la legislatura y los resultados de todos los factores mejoran respecto a la última encuesta realizada en el año 2018.

Tabla 62. Resultados generales de las encuestas de clima laboral/psicosociales.

Resultados generales de la encuesta de satisfacción de las personas	2014	2018	2024	% Var.
Participación en la encuesta (%)	58%	55%	71%	29,3
Valoración de la encuesta (por los encuestados) (E 0:10)	6,4	6,6	6,8	3,0
Satisfacción General (pregunta directa) (E 1:5)	3,1	3,7	3,8	3,2

Fuente: Visesa

Tabla 63. Resultados por factores de la encuesta de clima laboral

Resultados por factores de la encuesta - (E 1:5)	2014	2018	2024	% Var.
ISG-Índice de satisfacción general (media ponderada del conjunto de factores)	3,58	3,63	3,82	5,2
Condiciones de trabajo	3,79	4,16	4,15	-0,2
Retribución/Compensación	2,88	3,48	3,76	8,0
Desarrollo Profesional y reconocimiento	3,43	3,55	3,61	1,7
Organización y distribución del trabajo	3,47	3,42	3,67	7,3
Información y comunicación	3,39	3,27	3,66	11,9
Participación	3,32	3,47	3,47	0,0
Ambiente de trabajo	3,42	3,65	3,84	5,2
Estilo de dirección	3,80	3,83	4,01	4,7
Estrategias, objetivos y futuro de la entidad	3,10	3,32	3,40	2,4
Integración en Visesa	3,77	4,11	4,25	3,4
Gestión del cambio	3,33	3,58	3,7	3,4
Gestión medioambiental	3,67	3,79	3,95	4,2
Impacto en la sociedad	3,78	4,03	4,21	4,5

Fuente: Visesa

En el año 2024 el nivel de satisfacción es de 3,82 sobre 5. En el año 2024 todos los factores valorados han tenido un nivel de satisfacción superior al del año 2018, salvo condiciones de trabajo con una diferencia no significativa. El nivel de satisfacción de los hombres es superior al de las mujeres.

En noviembre del 2020 se realizó la segunda **encuesta psicosocial** siguiendo el modelo ISTAS21 (la primera encuesta en 2016) para identificar características de la organización del trabajo que pueden perjudicar a la salud, 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.

En el año 2024, se puso en marcha la última actividad derivada de la encuesta psicosocial para generar un entorno de trabajo cohesionado y que favorezca las relaciones orientadas a la tarea. Se han hecho dos sesiones de trabajo en las que han participado las personas del área Técnica y Posventa. Cerramos con esta actividad el plan de acción de la encuesta psicosocial realizada en el año 2020.

4.5. LAS EMPRESAS COLABORADORAS Y ALIADAS

4.5.1. Sociedades alineadas

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

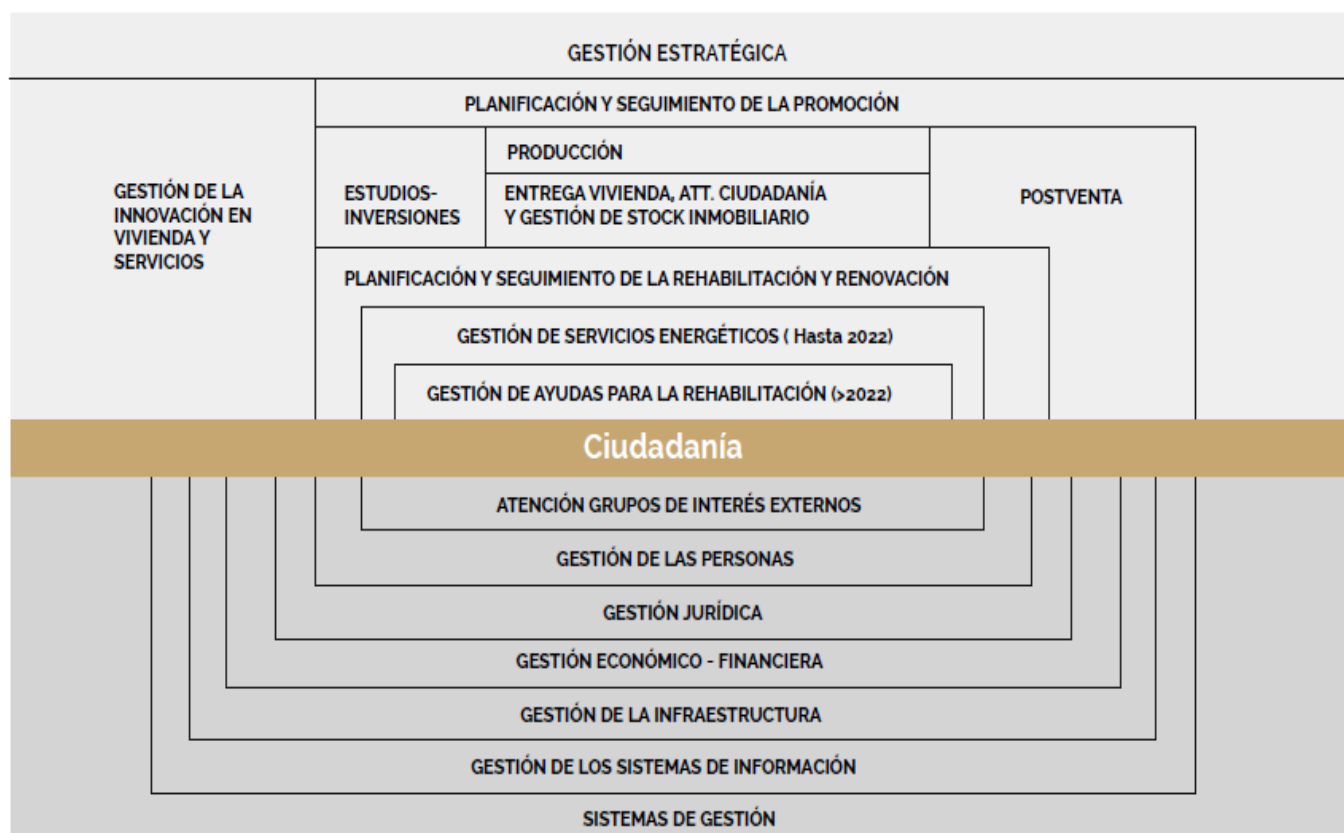
Estas sinergias permiten adquirir, gestionar y urbanizar suelo, promover viviendas de calidad para la ciudadanía que acredita su necesidad, y gestionar el alquiler de gran parte de las viviendas protegidas de la CAPV.

El Sistema Integrado de Gestión de Visesa está orientado al Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit, y gira en torno al Mapa de Procesos de Visesa, que es la columna vertebral del Sistema Integrado de Gestión de Visesa. Se trata de la pieza clave mediante la cual se ordena la actividad corporativa de forma que en este diagrama se representan los procesos, y las fases de estos de manera interrelacionada entre sí y con la ciudadanía en el centro.

Para Visesa es una herramienta de planificación y gestión que demuestra visualmente el flujo de trabajo dentro de la empresa y sus responsables. En otras palabras, es un recurso que simplifica y visibiliza la cadena de valor de tu negocio, y que permite ordenar todos los aspectos del Sistema Integrado de Gestión.

Es un elemento de gestión vivo que se va adaptando tanto al contexto externo como al mandato de actividad de Visesa, de forma que se revisa y actualiza en cada reflexión estratégica.

Gráfico 17. Mapa de Procesos de Visesa



4.5.2. Empresas colaboradoras y aliadas

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

Tabla Ñ. 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 clúster 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
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

Aliado Colaborador	Alianza/Colaboración	Impacto	Grupo de Interés Beneficiado
Misioneras del DIVINO MAESTRO 2014-2018	Colaboración en los proyectos para la construcción de la Escuela Maternal y tres nuevas aulas en Kashusa; para la rehabilitación de un Centro de Salud; y para la construcción de una maternidad y salas de partos de dicho Centro en Shabunda (todo en República Democrática del Congo).	Social	Accionistas Personas Sociedad
JAMBO CONGO 2017-2018	Colaboración con el proyecto de construcción y creación de la maternidad y 3 salas de partos en el centro de salud de Shabunda, República Democrática del Congo.	Social	Accionistas Personas Sociedad
AECC Inicio: 2016	Formalización de un contrato de alquiler (diez años) de un local en Eibar para ubicar la sede comarcal del Bajo Deba de la Asociación.	Social	Accionistas Personas Sociedad
Fundación HURKOA Inicio: 2016	Contrato AROC de un local en Morlans (Donostia-San Sebastián) con la fundación HURKOA, dedicada a la atención, defensa y tutela de personas mayores y/o con enfermedad mental en situación de fragilidad, dependencia o desprotección, principalmente en el territorio de Gipuzkoa.	Social	Accionistas Personas Sociedad
MANOS UNIDAS Inicio: 2019	Colaboración en el proyecto de construcción de las infraestructuras higiénico sanitarias para las familias del barrio de Makanissa (Adis Abeba-Etiopía) y en el proyecto de construcción de 10 viviendas en la Anse- A-Pitrés (Haití).	Social	Accionistas Personas Sociedad
MANOS UNIDAS 2020	Colaboración con el proyecto para la mejora de las condiciones de vida de repatriados en la frontera haitiana-dominicana en Haití.	Social	Accionistas Personas Sociedad
GERTUAN Fundazioa Inicio: 2020	Contrato AROC de 2 locales en Morlans (Donostia-San Sebastián) con Gertuan Fundazioa dedicada a la atención, defensa y tutela de personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo, principalmente en el territorio de Gipuzkoa.	Social	Accionistas Personas Sociedad
MANOS UNIDAS 2021	Colaboración con el proyecto para la mejora de la atención sanitaria y cuidados materno-infantiles en Nyamakukuru, Uganda.	Social	Accionistas Personas Sociedad
EDE Fundazioa Inicio: 2021	Contrato AROC de 2 locales en Pº de Morlans (Donostia-San Sebastián) con EDE Fundazioa, organización dedicada al impulso y empoderamiento de personas que viven situaciones de vulnerabilidad y desventaja, promoviendo que los organismos públicos dirijan políticas hacia el bien común. Desarrolla su actividad principalmente en el territorio de Gipuzkoa.	Social	Accionistas Personas Sociedad
JAMBO CONGO 2022	Colaboración con el proyecto para la finalización de la construcción de un centro de día de apoyo a las mujeres mayores de Shabunda, República Democrática del Congo.	Social	Accionistas Personas Sociedad
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

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

Fuente: Visesa

Tabla O. Impacto de alianzas y colaboradores.

Aliado Colaborador Año	Alianza / Colaboración	Impacto	Grupo de Interés Beneficiado
EHU – 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
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
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
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
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
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

Aliado Colaborador Año	Alianza / Colaboración	Impacto	Grupo de Interés Beneficiado
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
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

Aliado Colaborador Año	Alianza / Colaboración	Impacto	Grupo de Interés Beneficiado
iiSBE 2008	SB08 Melbourne - SUSTAINABLE BUILDING 2008: la promoción de 50 VPO en Bermeo, fue seleccionada por la organización iiSBE para representar a España en la “Conferencia Mundial Edificación Sostenible - SB08”, que se celebró en Melbourne.	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
Comisión Europea Inicio: 2010 Fin: 2015	PIME’s – Concerto: el objetivo era desarrollar edificios de alta eficiencia energética e integración de fuentes de energía renovables. Incluía la construcción de un edificio de bajo consumo energético (calificación A) de 171 viv. para alquiler en Salburua y la rehabilitación energética de un edificio de 30 viviendas en el barrio de Zaramaga. (Proyecto de desarrollos urbanos sostenibles)	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
ARCELOR LKS TECNALIA Año: 2010	Estudio sobre Industrialización en acero: Análisis estratégico que permitió evaluar la viabilidad de la implantación de la edificación industrializada en base acero en promociones de viviendas protegidas a desarrollar en el País Vasco. (Proyecto de sistemas constructivos)	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
Año: 2013	Avanzar en industrialización y en eficiencia energética con carácter integral partiendo del análisis del ciclo de vida completo del edificio. Tras las experiencias llevadas a cabo en hormigón, se ha estudiado la industrialización basada en otros materiales tales como madera y acero. (Proyecto de sistemas constructivos)	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
Comisión Europea Inicio: 2013 Fin: 2017	OSIRYS: el objetivo era desarrollar eco-materiales y productos basados en bioresinas y biofibras, para mejorar la calidad del aire interior y la “respirabilidad” de los cerramientos. Visesa instaló los productos desarrollados en una promoción de 70 VPO de alquiler en Morlans (Donostia-San Sebastián). Proyecto de eficiencia energética y sostenibilidad)	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
LABORATORIO GOBIERNO VASCO Año: 2014	Colaboración para la determinación del nivel de eficiencia energética de 25 promociones de Visesa escrituradas entre 2008 y 2014 (total de 3.390 viviendas) y recomendaciones de diseño futuro con criterios de coste-eficiencia. (Proyecto de eficiencia energética y sostenibilidad)	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
Año: 2014	Proyecto de edificio de consumo de energía casi nulo. Visesa está desarrollando el proyecto de la promoción de 65 VPO en Hondarribia, basada en sistemas industrializados en madera y alta eficiencia energética. (Proyecto de sistemas constructivos)	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
Comisión Europea Inicio: 2015 Fin: 2017	FosterREG: su objetivo era “Facilitar la capacitación, coordinación y colaboración entre los diferentes niveles de la administración para eliminar barreras en la cadena de toma de decisiones en el campo de rehabilitación energética y regeneración urbana”.	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientes Sociedad
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

Aliado Colaborador Año	Alianza / Colaboración	Impacto	Grupo de Interés Beneficiado
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
ENSNARE Inicio: 2023 Fin: 2025	Se firma carta de apoyo con el consorcio del proyecto europeo ENSNARE para formar parte del “Advisory Board”. El objetivo del proyecto es “impulsar la adopción de soluciones novedosas y altamente eficientes para la renovación de NZEBs (Edificios de Consumo Casi Nulo de Energía) a través de una metodología, herramientas y tecnologías integrales que acelerarán la tasa de renovación actual”. Concretamente pretenden desarrollar sistemas de rehabilitación industrializados, introducción de renovables y digitalización de todo el proceso.	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientela Sociedad
Industrialización Inicio: 2022 Fin: 2024	Convenio de colaboración entre la fundación Euskoiker para el estudio de la construcción industrializada de vivienda social de alquiler. Grupo de Investigación SAREN del Departamento Ingeniería Mecánica de la Escuela de Ingeniería de Bilbao, EHU.	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientela Sociedad
Industrialización Inicio: 2023 Fin: 2024	Convenio de colaboración entre la fundación Euskoiker para el estudio de la adecuación de los sistemas industrializados para la adecuación de los sistemas industrializados a la promoción de vivienda en alquiler construcción industrializada de vivienda social de alquiler. Grupo de trabajo dirigido por el investigador responsable Jon Begiristain Mitxelena del Departamento de Arquitectura EHU.	Social Ambiental Económico	Accionistas Personas Clientela Sociedad

Fuente: Visesa

4.6. PROTECCIÓN DEL ENTORNO AMBIENTAL

4.6.1. Estrategia ambiental y sistemas de gestión

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

4.6.1.1. Sistema de Gestión Ambiental

Visesa dispone de un Sistema de Gestión Ambiental auditado anualmente, certificado y adaptado al Reglamento Europeo EMAS 1221/2009, modificado por los Reglamentos (UE) 1505/2017 y (UE) 2026/2018. La implantación de este Sistema asegura el cumplimiento de los requisitos de calidad y ambientales de aplicación, la sistematización de los procedimientos y pautas, y materializa el compromiso de mejora continua para proteger el medio ambiente y minimizar los impactos asociados a su actividad.

El contar con el Registro EMAS no solo nos otorga un reconocimiento importante, sino que también nos impulsa a asumir una responsabilidad constante en la medición, evaluación, comunicación y mejora de nuestro desempeño ambiental. Este registro es un compromiso que va más allá de cumplir con los requisitos legales, nos obliga a realizar un análisis profundo y continuo de nuestras actividades, identificando áreas de mejora y buscando soluciones innovadoras para optimizar nuestro impacto ambiental.

Algunos de los beneficios contrastados de tener un Registro EMAS son:

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

Durante 2023 y 2024, se han llevado a cabo la recertificación del registro y la primera auditoría externa de seguimiento del registro EMAS, así como la segunda auditoría de seguimiento y recertificación del sistema de gestión de la calidad según la Norma UNE-EN ISO 9001.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

JARDUTEKO PRINTZPIOAK

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

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

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

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

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

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

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

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

- Cumplimos con todos los **requisitos legales** de carácter medioambiental aplicables a nuestra actividad, así como con otros requisitos derivados de nuestros acuerdos suscritos o de los proyectos de colaboración con otras entidades en los que nuestra organización participa.

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

- Enpresa publiko gisa dugun egitekoa betetzeko, ingurumenaren, **sentsibilizazioaren** eta hobekuntzaren **sustatzaileak** izan nahi dugu, baita gure langileen eta interes-taldeen artean (bereziki enpresa hornitzaileak, bezeroak eta heritarrak) ingurumen-praktika jasangarriak sartzearen sustatzaile ere.
- Modu aktiboan laguntzen dugu **ingurumena babesten**, printzipio hauek aplikatuta: kutsaduraren prebentzioa, baliabideen kontsumo arduratsu eta jasangarria, klima-aldaketa arintzea eta hartara egokitzea, eta biodibertsitatea babestea gure jardueraren, produktuen eta zerbitzuen inpaktuen aurka. Horretarako, berrikuntzaren aldeko apustua egiten dugu energetikoki jasangarriagoak eta eraginkorragoak diren eraikinak eginez.
- Gure politika korporatiboaren eta bikaintasun-printzipioaren oinarri gisa, gure ingurumen-kudeaketan **etengabeko hobekuntza** bilatzen dugu, eta, horretarako, adierazleak ezarri eta gure ingurumen-helburuak berrikusi eta hobetzen ditugu, gure ingurumenaren kudeaketa-sistemaren bidez. Halaber, gure alderdi interesdunak erakartzen ditugu ingurumena babesteko konpromisoa har dezaten.
- Ingurumen-arloan hobekuntzarako eta jardunbide egokietarako iturri garrantzitsuenetako bat **ikaskuntza partekatua eta berrikuntza** da, tokiko eta nazioarteko proiektuetan parte hartuz gauzatzen duguna. Horri esker, gainera, alor horretako aurrerapenen zaintza proaktiboa egin dezakegu, hobetzeko aukeren iturri gisa.
- Buscamos ser, en cumplimiento de nuestra misión tractors como empresa pública, **promotores de la sensibilización** y mejora medioambiental y de la introducción de prácticas medioambientalmente sostenibles entre nuestro personal y nuestros grupos de interés, especialmente nuestras empresas proveedoras, clientela y ciudadanía.
- Contribuimos activamente en la **protección del entorno** mediante la aplicación de los principios de prevención de la contaminación, consumo responsable y sostenible de recursos, mitigación y adaptación al cambio climático y la protección de la biodiversidad frente a los impactos causados por nuestra actividad, productos y servicios. Para ello apostamos por la innovación para la construcción de viviendas más sostenibles y eficientes energéticamente.
- Cómo base de nuestra política corporativa y principio de excelencia, buscamos en nuestra gestión medioambiental la **mejora continua**, estableciendo indicadores, revisando y mejorando nuestros objetivos medioambientales a través del sistema de gestión medioambiental e, incluso, traccionando a nuestras partes interesadas a asumir un compromiso de protección del medio ambiente.
- Una de nuestras fuentes de mejora y buenas prácticas medioambientales más relevantes es el **aprendizaje compartido e innovación** que llevamos a cabo a través de nuestra participación en proyectos tanto en el ámbito local como internacional. Esto nos permite mantener además una vigilancia proactiva de los avances en este campo como fuente de oportunidades de mejora.

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

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

09737292N
CARLOS
QUINDOS (R:
A20306775)

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

Nork onetsia: zuzendari nagusia
Carlos Quindós Fernández

Aprobado por: Director General
Carlos Quindós Fernández

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

- Desde hace años, se incluyen en los **criterios de diseño** aspectos ambientales (consumo de energía, consumo de materias primas, ruido, entornos naturales, higiénicos y luminosos), que en algunos casos están por encima de la propia Ordenanza de diseño de VPO.
- Se incluyen cláusulas ambientales en los **pliegos de contratación** (proyecto y obra de urbanización o edificación) y se valora que los proveedores tengan certificación en ecodiseño e implantados sistemas de gestión ambientales (ISO 14001 o similares).
- **Criterios ambientales** u de otro aspecto **aportados por los arquitectos** que se valoran y que aportan más puntuación en la licitación del proveedor.
- Se incluyen cláusulas medioambientales en los **pliegos de contratación de equipamiento** de cocinas (electrodomésticos clase energética A, origen de los materiales, etiquetados, etc.).
- Se tiene implantado un **Plan de Gestión Medioambiental en Obra**, que recoge aspectos como el tratamiento de los residuos, vertidos, emisiones, contaminación del suelo, ruido, fugas, derrames e incendios durante la ejecución de las obras de Visesa.
- Se dispone de una sistemática de recogida y reutilización de **residuos** (tóner, papel...) y control de **vertidos, emisiones, consumos y ruido** generado en todas las oficinas de Visesa.
- Se utiliza la **herramienta 5S** (organización, orden y limpieza) en todas las oficinas y se llevan a cabo **acciones de sensibilización e información ambiental** internas.
- **Participación** en el grupo de compra y contratación verde de Euskadi 2030. Se han incluido criterios valorables ambientales en las licitaciones, contrataciones y compras de proveedores de edificación, y dirección de obra, proyectos arquitectónicos, publicaciones, material de oficina (papel), catering, vehículos, limpieza y mensajería (ambientalización).
- **Desarrollo de acciones para la aplicación de la Ley 4/2019**, de 21 de febrero, de Sostenibilidad Energética de la Comunidad Autónoma Vasca y el **Decreto 25/2019**, de 26 de febrero, de certificación de la eficiencia energética de los edificios en la Comunidad Autónoma Vasca, su procedimiento de control y registro; y **Decreto 254/2020** sobre la sostenibilidad energética del sector público de la CAPV.
- **Puesta en marcha** de la Comisión Ambiental de Visesa.
- Aplicación del marco de referencia para la integración de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, mediante una primera autoevaluación interna y un contraste externo que permitan identificar la posición de Visesa en relación con dichos objetivos.

4.6.1.2. La Innovación y sostenibilidad que transforman

La innovación es uno de los valores diferenciales para cumplir con el compromiso de garantizar el acceso a una vivienda digna y adecuada para todas las personas que la requieren. Visesa considera la innovación como el motor que impulsa la transformación tanto de los procesos constructivos como de las viviendas, y como una nueva forma de gestión centrada en la perspectiva social, fundamentada en la colaboración entre diversos actores.

A continuación, se muestran los proyectos de innovación y sostenibilidad en los que está trabajando Visesa.

INDUSTRIALIZACIÓN

El Pacto Social por la Vivienda 2022-2036, el recientemente constituido Foro de Urbanismo y Vivienda de Euskadi, el pasado Plan Director de Vivienda 2021-2023, y el actual Plan Director de Vivienda que abarcará los años 2025-2028, destacan la importancia de la industrialización del sector de la construcción.

La industrialización constituye un pilar fundamental en el proceso innovador de transformar la industria de la construcción mediante la incorporación de tecnologías avanzadas y procesos industrializados que permitan una construcción más rápida, sostenible y económicamente eficiente. Esta estrategia no solo busca agilizar la producción de viviendas, sino también impulsar la economía local, generar empleo de una forma más igualitaria, y reducir el impacto ambiental de la promoción de vivienda pública.

En este contexto, el Gobierno Vasco cuenta con una estrategia de industrialización que se presenta como una hoja de ruta clave para transformar el sector, impulsando la creación de viviendas de calidad, con plazos más cortos y a un coste más controlado, y con la que en Visesa colabora activamente.

En desarrollo del Pacto Social, el Departamento de Vivienda y Agenda Urbana ha publicado en 2024 el borrador de la Estrategia Vasca de Industrialización, que recoge objetivos cuantitativos para la incorporación progresiva de procesos industrializados de la construcción en la promoción de vivienda protegida.

Por su parte, en 2022 Visesa lanzó el Diálogo Competitivo para investigar procesos y sistemas industrializados, así como para contratar la redacción del proyecto, dirección facultativa y ejecución de las obras para la promoción de 33 VPO en Sopela-Asu. Este proceso ha permitido realizar un análisis y comparativa de los nuevos sistemas y métodos de construcción industrializada, y de las soluciones innovadoras disponibles en el mercado, facilitando la participación de diversas tecnologías (2D y 3D) y materiales (acero, madera, hormigón).

Como parte de esta iniciativa, y de manera pionera en Visesa, se incorporó como requisito que las propuestas presentadas incluyeran el Análisis del Ciclo de Vida (ACV). La tecnología seleccionada se basa en módulos 3D de acero, con un alto grado de industrialización y una notable reducción de impactos ambientales en comparación con la construcción tradicional.

La construcción de estas 33 viviendas de protección oficial en alquiler comenzó en septiembre de 2024, con un plazo de ejecución previsto de 13 meses, lo que representa una significativa reducción en los tiempos tradicionales de construcción.

Como resultado de este proceso y dentro del marco del programa Eraikal, en Visesa se ha elaborado el **Libro blanco de la vivienda social industrializada**, un trabajo colectivo que recoge la experiencia de Visesa en el Diálogo Competitivo. El libro tiene como objetivo servir de marco de referencia para todos los agentes involucrados en la construcción de viviendas protegidas; no solo ofrece datos y análisis, sino que también incluye un estudio de mercado sobre las soluciones innovadoras disponibles, así como propuestas prácticas y concretas para integrar avances tecnológicos y metodológicos que permitan afrontar los retos en materia de vivienda, garantizando viviendas cada vez más asequibles y adaptadas a las necesidades de la ciudadanía.

DIGITALIZACIÓN

El proceso de digitalización surge del Plan Director de Vivienda 2021-2023, cuyo propósito es impulsar el tejido empresarial y aumentar su capacidad para generar valor añadido a través de la industrialización y la digitalización. Este plan no solo busca digitalizar la producción de viviendas, sino también establecer un nuevo modelo de trabajo fundamentado en los valores de cooperación, certidumbre y eficiencia, que abarque todas las fases del ciclo de vida del edificio.

En el contexto de la digitalización, en Visesa se han implementado los sistemas BIM y BMS, los cuales se desarrollan a continuación.

- **BIM (Building Information Modeling)**

Visesa, como entidad pública y en el rol de liderazgo dentro de la administración, aspira a ser tractor en el uso de la metodología BIM.

Desde hace varios años, concretamente 2016, se ha implementado un proceso gradual de adopción de BIM en las actividades de promoción, con el objetivo de optimizar los proyectos de construcción y mejorar la eficiencia, la sostenibilidad y la colaboración entre los distintos actores del sector. Este enfoque permite a Visesa avanzar en la digitalización del proceso constructivo, garantizando una mejor planificación, control y gestión de los recursos.

En 2023 comenzó el proceso de digitalización del proceso productivo a través de la implementación de la metodología BIM en la gestión de las promociones de vivienda pública de Visesa, siempre de manera coordinada con Alokabide y el Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco.

Este proceso se ha materializado en la adecuación de los pliegos técnicos, requisitos y documentos contractuales, y en el despliegue de las herramientas digitales necesarias para un flujo de trabajo eficiente. Todas las licitaciones cuentan con requisitos BIM y un pre-BEP (BIM Execution Plan-Plan de Ejecución BIM), además de una plantilla para que todos los equipos facultativos adjudicatarios tengan las referencias para completar su trabajo bajo la metodología BIM desde el inicio de la promoción.

Se ha continuado con la formación tanto interna como externa en el uso de la metodología BIM.

Por otro lado, se ha definido los requisitos para la futura licitación del Entorno Común de Datos (CDE).

En 2024, las personas de los departamentos técnico, posventa, dirección general y procesos, comunicación externa y sistemas, han cursado diferentes itinerarios formativos del curso de Especialización BIM en gestión pública, promovido por el Departamento de Vivienda y Agenda Urbana, cofinanciado por los fondos PCTI2030, y coordinado por Alokabide.

Este innovador programa representa un paso significativo hacia la modernización y optimización de los procesos de gestión en el ámbito público, fusionando la potencia de la metodología BIM con los objetivos estratégicos de la administración.

Paulatinamente, se ha ido incorporando la metodología BIM al resto de las promociones de Visesa.

Los beneficios del uso de la metodología BIM en las personas usuarias finales de la vivienda, y en Alokabide como gestora pública de los edificios, son:

- Mejor planificación y diseño de los proyectos, que se traduce en viviendas más eficientes, funcionales, y adaptadas a las necesidades.
- Visión clara y realista de la vivienda antes de su construcción, lo que facilita la toma de decisiones y reduce la incertidumbre.
- Integración de sistemas y tecnologías, mejorando la calidad de vida de las personas residentes y reduciendo los costes de operación.
- Seguimiento detallado de la construcción y mantenimiento más eficiente, lo que asegura su durabilidad y habitabilidad a largo plazo, así como ahorros para Alokabide.

• **BMS** (Building Managment System / Sistema de monitorización y gestión integral de los inmuebles)

En Visesa, se ha dotado a los edificios de herramientas adecuadas para su monitorización y gestión mediante la integración de sistemas BMS (Building Managment System/Sistema de monitorización y gestión integral de los inmuebles).

En el ciclo de vida del edificio, las fases de operación y mantenimiento son especialmente significativas debido a su prolongado alcance temporal y a que concentran una gran parte de los impactos económicos y medioambientales.

Por ello, Alokabide, encargada de gestionar el edificio en estas fases, ha desplegado “alokabizi”, el marco estratégico hacia un nuevo modelo de vivienda protegida de alquiler social más sostenible, inclusiva y digital. En esta estrategia, son fundamentales dos conceptos interrelacionados: Gemelos Digitales (BIKIA) y el BMS (Building Management System-Sistemas de gestión de edificios).

Los Gemelos Digitales ofrecen una representación digital integral del edificio, mientras que los BMS se centran en la gestión y control en tiempo real de los sistemas que lo conforman. La integración de ambas herramientas proporciona un enfoque más holístico y eficiente para la construcción y gestión de edificaciones.

En todas las promociones de Visesa, se incluye de manera generalizada un sistema de gestión de edificios (BMS) para el control de diversas instalaciones.

EFICIENCIA ENERGÉTICA Y SOSTENIBILIDAD

• Electrificación

El sector residencial desempeña un papel crucial en el consumo energético global, lo que hace necesaria su adaptación a la transición energética. Esta transición busca reducir el consumo energético y fomentar el uso de fuentes más sostenibles y renovables.

En este contexto, la transición de una promotora pública de vivienda, como Visesa, hacia un modelo de edificación “todo eléctrico” y renovable, busca ser una palanca de cambio relevante y generar un impacto real en la reducción de la huella de carbono del parque de vivienda pública en régimen de alquiler en Euskadi.

Al adoptar un enfoque centrado en la electrificación total y el uso de energías renovables, se prevé que las nuevas edificaciones contribuyan a un consumo energético más eficiente y menos contaminante. Este modelo, no solo se alinea con los objetivos de sostenibilidad global, sino que también ofrece múltiples beneficios tanto ambientales (mayor sostenibilidad en la construcción y menos uso de energía en el sector residencial) como económicos, a la vez que mejora la vida de los/as inquilinos/as.

El nuevo paradigma de construcción se basa en una profunda reflexión sobre cómo mejorar la experiencia de la persona usuaria final, que verá reducida su factura energética en edificios que ya parten de una baja demanda por su alto nivel de eficiencia energética en medidas pasivas, y que, además, contará con unas instalaciones donde priman la funcionalidad, robustez y bajo mantenimiento.

La base para este cambio de modelo surge de la propia reflexión de Visesa en su experiencia como promotora pública, y se materializa en el Plan Director de Vivienda 2021-2023, que alude a “la necesidad de avanzar en el cambio de modelo energético apoyando el empoderamiento energético de la ciudadanía a escala autonómica”. En cumplimiento de este mandato, Visesa firma el Pacto Social por la Vivienda 2022-2036 y se compromete a compatibilizar la necesaria transición hacia una economía descarbonizada con “el apoyo a los sectores sociales y empresariales más vulnerables para garantizar que esta transición sea equitativa y que nadie se quede atrás”.

Las promociones de Visesa se distinguen por incorporar medidas pasivas bien establecidas que contribuyen a la reducción de la demanda energética en los edificios (aislamiento suficiente, ventilación doble flujo con recuperación de calor o estanqueidad elevada, etc.); adicionalmente, Visesa dota a todos los edificios promovidos de instalaciones que permiten la electrificación del suministro térmico (agua caliente sanitaria y calefacción) y la producción in-situ renovable de energía eléctrica con paneles solares fotovoltaicos.

• Sostenibilidad ambiental: descarbonización, energía, eficiencia energética, Análisis de Ciclo de Vida (ACV), Circularidad

Visesa trabaja por convertirse en el referente en sostenibilidad en el sector de la promoción de vivienda pública. Para alcanzar este objetivo, evaluamos una serie de indicadores de sostenibilidad en la fase de diseño de las promociones y durante su ejecución, asegurándonos de que estén alineados con los objetivos establecidos por la Unión Europea a través del marco común Levels.

Los principales indicadores de sostenibilidad ambiental en los que se enfoca la producción de Visesa son:

- *Emissiones de gases de efecto invernadero a lo largo del ciclo de vida*, consumo de energía primaria no renovable y demanda energética de los edificios. El 100% de las promociones de Visesa han obtenido la calificación A en 2024.
- *ACV - Análisis de Ciclo de Vida*. Esta herramienta permite medir la huella de carbono de las promociones a lo largo de todo el ciclo de vida del edificio, además de evaluar otros impactos ambientales como la gestión y consumo de agua, la generación y tratamiento de residuos, y la afección de las promociones al suelo y las masas de agua.

Este análisis se elabora conforme a la metodología propuesta por el marco Levels, y debe abordarse tanto en fase de proyecto como en fase de obra terminada, y extenderse durante la etapa de uso y fin de vida del edificio.

En todos los proyectos en desarrollo, desde Visesa se está evaluando el impacto ambiental y analizando alternativas de diseño que optimicen y minimicen la huella de carbono del edificio en todas sus etapas.

- *Circularidad – Ciclo de Vida de los materiales y uso eficiente de os recursos.* Todas las promociones en curso verifican, como mínimo, el cumplimiento del Real Decreto 853/2021 de 5 de octubre, por el que se regulan los programas de ayuda en material de rehabilitación residencial del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, y en particular y de forma adicional, dan respuesta a los siguientes aspectos: empleo de materiales reciclados, gestión de residuos, y diseño para el desmontaje, adaptabilidad y durabilidad.

La orientación del marco estratégico “alokabizi” de Alokabide hacia un nuevo modelo de vivienda protegida de alquiler social más sostenible, inclusiva y digital, cobra importancia desde el punto de vista de la sostenibilidad ambiental.

OTROS PROYECTOS DE INNOVACIÓN

Desde Visesa participamos activamente en proyectos europeos en el ámbito de la innovación como el **ENSNARE (2023-2025)**:

El objetivo del proyecto ENSNARE es “impulsar la adopción de soluciones novedosas y altamente eficientes para la renovación de NZEBs (Edificios de Consumo Casi Nulo de Energía) a través de una metodología, herramientas y tecnologías integrales que acelerarán la tasa de renovación actual”. Concretamente, se busca desarrollar sistemas de rehabilitación industrializados, introducción de renovables y digitalización de todo el proceso.

Visesa participa como miembro del Advisory Board (Consejo Asesor) en el Proyecto Europeo ENSNARE liderado por Tecnalia; siendo su labor la de incorporarse al proyecto cuando comiencen a concretarse los resultados explotables del mismo para aportar una visión externa y aportar recomendaciones para alcanzar los objetivos del proyecto.

4.6.1.3. Proyectos estratégicos de renovación y rehabilitación urbana

ZORROTZAURRE

Ubicada estratégicamente entre San Ignacio y Deusto, la isla de Zorrotzaurre emerge como un emblema de sostenibilidad y revitalización urbana en Bilbao. Esta península, convertida en isla desde 2018 gracias a la apertura del Canal de Deusto, representa un modelo de recuperación urbana con un fuerte compromiso con la sostenibilidad ambiental y social.

Con un área de 838.781,25 m², Zorrotzaurre ha sido diseñada para combinar usos residenciales, comerciales y recreativos, promoviendo un desarrollo urbano compacto que favorece la movilidad sostenible. Su diseño urbano inclusivo destina dos tercios del área a espacios públicos, con amplias zonas verdes y equipamientos comunitarios que incluyen infraestructuras educativas y culturales.

Zorrotzaurre no es solo un lugar para vivir, sino un espacio para crecer, trabajar y disfrutar. Con un enfoque en la movilidad sostenible y la preservación de la historia local, el barrio está diseñado para priorizar a peatones y ciclistas, integrándose plenamente con la ciudad de Bilbao.

Albergará cerca de 5.648 viviendas, de las cuales la mitad serán protegidas, y de ellas aproximadamente 1.188 serán promovidas por Visesa y Gobierno Vasco, además de 57 alojamientos dotacionales, haciendo hincapié en la accesibilidad y diversidad.

Impacto económico:

- Catalizador de nuevas actividades: Zorrotzaurre impulsa la creación de nuevas actividades económicas y de ocio, como la sede de IDOM y la clínica IMQ.
- Innovación tecnológica: la isla albergará el primer parque tecnológico urbano de España, posicionándola como un referente en la integración de tecnología y desarrollo urbano.
- Centro creativo: la isla se está transformando en un núcleo de creatividad con actividades culturales y artísticas en sus espacios industriales reacondicionados.
- Generación de empleo: según un estudio de Visesa (2013), se estiman 3.377 empleos directos en construcción y edificación, y entre 1.800-2.100 en urbanización. Además de 2.373 empleos indirectos, sumando un total de 5.741 empleos.
- Retorno fiscal: la inversión prevista en el proyecto generará un retorno fiscal del 53% para las Administraciones Públicas, lo que equivale a unos 678 millones de €, según un informe de la CEOE (2013).

Impacto social:

- Participación ciudadana: la comunidad local está involucrada activamente en el proceso de renovación de Zorrotzaurre.
- Mejora y revalorización del barrio: el proyecto mejora la imagen del barrio y aumenta el valor de las viviendas reformadas.
- Viviendas accesibles: el 50% del parque de vivienda será de protección pública, garantizando accesibilidad.
- Fomento del espacio peatonal: creación de zonas recreativas junto a la Ría y valorización del transporte público, incluyendo un tranvía en la isla.

Impacto medioambiental:

- Recuperación de suelos contaminados: limpieza y rehabilitación de áreas contaminadas previamente.
- Prevención de inundaciones: medidas para reducir el riesgo de inundaciones en Zorrotzaurre y áreas vecinas.
- Regeneración de la ría: creación de un paseo de ribera revitalizando el margen de la Ría.
- Reducción de emisiones de CO2: disminución del 90% en emisiones de CO2, ya que todas las viviendas cumplen con los estándares NZEB (Edificios de Casi Cero Energía).

En el año 2023, en cuanto a actividad realizada, se aprobó el Proyecto de Reparcelación de la Actuación Integrada 2; se obtuvo la calificación provisional conforme al Decreto de Habitabilidad de la parcela RD-6 perteneciente a la UE1 de 66 VPOa tras solicitar anulación de la anterior calificación; se alcanzó un acuerdo con Gobierno Vasco para adjudicar a Visesa la RZ-16 a cambio de asumir la totalidad de las cargas de urbanización de la parcela; se publicó la licitación para contratar el equipo facultativo que redacte el proyecto y dirija las obras de la promoción de 111 VPOa en la parcela RZ-16 perteneciente a la AI2; y se enajenó la parcela RD-3 (117 VPT) a Construcciones Amenabar por importe de 8.000.700 euros, que serán destinados a desarrollar nuevos proyectos de vivienda protegida en alquiler.

En 2024 se ha finalizado la obra de Zorrotzaurre 120 VPO (B-094) en la parcela DB2 (UE1), y obtenido la calificación provisional conforme al Decreto de Habitabilidad de la parcela RZ-16 perteneciente a la AI2 de 113 viviendas de protección oficial de alquiler (VPOa). Y por otro lado, se ha aprobado definitivamente tanto la Modificación del Plan Especial de Ordenación Urbana (PEOU) del Area de Zorrotzaurre, así como el Proyecto de Urbanización de la Actuación Integrada 2 (AI-2) de este ámbito.

PUENTE DE SAN IGNACIO

El primer puente promovido por Visesa, une el barrio del mismo nombre con la isla de Zorrotzaurre sobre la Ría.

El puente 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.

En 2024, se ha puesto en servicio uniendo ambos lados de la Ría y facilitando el acceso a la isla tanto para el tránsito de peatones como para el tráfico rodado.

BOLUETA

Ubicado en el Área de Reparto 421 de Bilbao, Bolueta se presenta como un proyecto clave de renovación urbana y medioambiental, transformando una antigua zona industrial en desuso en un espacio residencial vibrante para la ciudad, y como un desarrollo con un fuerte enfoque social, ya que 680 de las 1.100 viviendas en desarrollo serán gestionadas por las Administraciones Públicas bajo regímenes de protección pública.

El proyecto de Bolueta conlleva importantes beneficios medioambientales, económicos, y sociales.

En el aspecto medioambiental, el proyecto transforma un terreno previamente degradado en un espacio residencial, crea áreas al aire libre y un paseo de ribera, además de promover el uso del transporte público, la movilidad peatonal y el uso de la bicicleta.

La aplicación de medidas de eficiencia energética son cruciales en el desarrollo de este proyecto; las torres 1 (108VPO+63VS) y 2 (190VPO) fueron diseñadas aplicando los 5 principios del Passivhaus: mejora de aislamientos, reducción de puentes térmicos, estanquidad al aire, carpinterías específicas, y ventilación con recuperación de calor.

La concepción de los edificios también impacta económicamente, ya que las viviendas logran un gasto mínimo o nulo en calefacción durante todo el año, logrando una reducción del 75% en el consumo energético y alcanzando una calificación energética A. Además, la compacidad del diseño de los edificios contribuye a optimizar los gastos de mantenimiento de elementos comunes.

El proyecto también destaca por su compromiso social, ofreciendo un programa de vivienda protegida que triplica el porcentaje legalmente requerido. Asimismo, la participación ciudadana fue un pilar fundamental en el diseño del proyecto, con la implicación de cerca de 12.000 personas en un proceso participativo que recogió las necesidades y preferencias de la comunidad local. La recuperación de elementos de arqueología industrial, como la chimenea de Fundiciones Santa Ana, refleja el respeto por la historia del lugar.

Este proyecto ha sido reconocido con la calificación Best Practice del 'X Concurso Internacional de Buenas Prácticas de Naciones Unidas' por su excelente gestión urbana y la transformación y recuperación de un barrio con pasado industrial para beneficio de las personas y la ciudad.

Hasta ahora, Visesa ha edificado dos promociones en Bolueta: una con 108 viviendas de protección oficial en venta (VPO) y 63 viviendas sociales en alquiler (VS), y otra con 190 viviendas de protección oficial en venta (VPO), ambas promociones construidas bajo los estándares de Passivhaus. Actualmente, se está construyendo una tercera promoción con 144 viviendas de protección oficial en alquiler (VPOa).

En el año 2023, se ha publicado la licitación y adjudicado las obras de la promoción de 144 viviendas de protección oficial en las parcelas 3A-3B; ejecución que se ha iniciado en el mes de octubre.

En 2024, se ha publicado y adjudicado la licitación de las obras de urbanización de la fase D1.

SESTAO VEGA GALINDO

El Área de Suelo Urbano Residencial "Vega Galindo", adyacente al casco urbano de Sestao, ha sido concebida para fomentar la reestructuración y revitalización de las zonas residenciales más deterioradas del municipio, además de ofrecer suelo destinado a la construcción de viviendas de protección pública.

Este proyecto tiene como objetivo no solo proporcionar viviendas a precios asequibles, sino también facilitar la reubicación de los residentes de áreas en proceso de rehabilitación.

En “La Punta”, se planea la construcción de un total de 1.351 viviendas, de las cuales 625 corresponden a Visesa, divididas en dos Unidades de Ejecución (UE1 y UE2), con 946 de estas viviendas bajo protección. En la UE1, Visesa ya ha promovido 163 viviendas protegidas, incluyendo viviendas sociales, viviendas de protección oficial en alquiler y en venta, y actualmente está construyendo otras 180 viviendas de protección oficial. La UE2, por otro lado, está en proceso de redefinición.

El proyecto de Sestao Vega Galindo se distingue por su enfoque social, que incluye la sustitución de infravivienda por viviendas dignas, la reorganización de las infraestructuras de transporte para mejorar los accesos y la conexión con Sestao y localidades vecinas, así como la revitalización de la Campa de San Francisco, un área de esparcimiento ubicada junto a la Ría de Bilbao.

Desde el punto de vista medioambiental, el proyecto destaca por la mejora del entorno de la ría del Galindo, recuperando su ribera para el uso y disfrute público. Incluye la descontaminación de suelos industriales y la urbanización de 5.700 m² en la UE1. Además, se ha realizado una excavación arqueológica de gran relevancia en esta área, siendo la más extensa en términos de superficie analizada en Bizkaia hasta la fecha.

REHABILITACIÓN ENERGÉTICA – FONDOS NEXT

Con base en el convenio firmado entre Visesa y el Gobierno Vasco en 2022, desde junio de ese mismo año Visesa ha desarrollado las funciones de oficina de rehabilitación y de entidad colaboradora para la gestión de las ayudas a la rehabilitación de edificios de viviendas privadas, financiadas por la Unión Europea a través de los Fondos Next Generation y canalizadas a través del Gobierno de España y del Gobierno Vasco.

Los programas que se gestionan en Visesa anteriormente citados son:

- *Programa 3 Next* Actuaciones de mejora energética a nivel edificio (con especial atención a la envolvente edificatoria) en edificios plurifamiliares y viviendas unifamiliares/bifamiliares.
- *Programa 4 Next* Actuaciones de mejora en eficiencia energética de viviendas particulares ubicadas en edificios plurifamiliares y viviendas unifamiliares/bifamiliares.
- *Programa 5 Next* Programa de ayuda a la elaboración del libro del edificio existente para la rehabilitación y la redacción de proyectos de rehabilitación.
- *Programa 6 Next* Programa de ayuda a la construcción de viviendas en alquiler social en edificios energéticamente eficientes.

Programas 3, 4 y 5: el año 2023 fue un año de intensa actividad en la gestión de las ayudas Fondos Next: se atendieron 813 citas presenciales y 10.606 llamadas telefónicas; asimismo, se recibieron 1.238 solicitudes de ayudas, correspondientes a 4.067 viviendas.

En 2024, en el marco de la gestión de las ayudas de los Fondos Next, se han recibido 329 solicitudes que corresponden a 495 viviendas; desde el inicio de la actividad, se han gestionado un total de 1.910 expedientes correspondientes a 6.326 viviendas. Actualmente, el plazo para la solicitud de estas ayudas está cerrado.

Programa 6: en este marco, el 23 de noviembre de 2022 se firmó un primer Acuerdo de subvención del Programa 6 de ayuda a la construcción de viviendas en alquiler social en edificios energéticamente eficientes entre el entonces Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (MITMA) y el Gobierno Vasco.

Este primer acuerdo recoge la promoción de 1.140 viviendas-14 promociones ubicadas en: Vitoria-Gasteiz - Salburua 152 VPOa (A-031), Vitoria-Gasteiz - Salburua 166 VPOa (A-043), Amurrio 60 VS (A-038), Amurrio 42 VS (A-041), Sestao 180 VPOa (B-055), Getxo-Sarrikobaso 68 VPOa (B-079), Getxo-Venancios 54 VPOa (B-080), Barakaldo 108 VPOa (B-082), Santurtzi 42 VS (B-124), Sopela 24 VPOa (B-131), Hondarribia 66 VPOa (G-075), Zumarraga 36 VS + 72 VPOa (G-077), Orio 46 VPOa (G-078) y Urretxu 24 VPOa (G-079).

El 10 de junio de 2024, se firmó un segundo Acuerdo¹³ de subvención del Programa 6 entre el Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana (MIVAU) y departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco por el que 6 promociones más de Visesa (385 viviendas) pasan también a ser subvencionadas por los Fondos Next. Estas promociones son: Getxo-Iturribarri 58 VPOa (B-126), Bilbao-Bolueta 144 VPOa (B-047), Bilbao-Cortes 23 VS (B-129), Sopela-Asu 33 VPOa (B-133), Eibar-Egazelai 36 VPOa (G-072) y Zarautz-Salberdin 91 VPOa (G-074).

Con ambos acuerdos, un total de 1.525 viviendas protegidas correspondientes a 20 promociones, con una subvención máxima estimada por Fondos Next de 65.943.569 €.

SMARTENCITY CORONACIÓN

El Proyecto Europeo SmartEnCity es un programa financiado por la Comisión Europea a través del programa H2020, en el que un consorcio de 38 socios, procedentes de seis países y cinco ciudades, se compartía la visión de hacer realidad las ciudades inteligentes libres de CO₂ en Europa.

En este contexto, Vitoria-Gasteiz ha servido como “ciudad faro”, aplicando de manera integrada soluciones en eficiencia energética, transporte y TICs. Visesa ha actuado como coordinadora local, y ha tenido como socios locales al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y CEA, Giroa – Veolia, el Ente Vasco de Energía (EVE) y la Corporación Mondragón. Tecnalia ha sido el coordinador europeo del proyecto.

En el caso de Vitoria-Gasteiz, se ha materializado mediante la rehabilitación energética del barrio de Coronación. Este proyecto, que se considera una actuación de referencia para convertir Vitoria-Gasteiz en una ciudad más verde, neutra en carbono y que potencie los recursos y economía locales, comenzó en 2016 y su parte operativa finalizó en 2022. Ha supuesto una oportunidad para mejorar la calidad de vida de los/as vecinos/as del barrio de Coronación, puesto que ha logrado 26 edificios (302 viviendas) rehabilitados y conectados a la nueva red de calor de biomasa, así como la renovación de calles y plazas.

Visesa ha trabajado durante los 6 años de duración del proyecto como “promotora delegada” en representación de las Comunidades de Propietarios/as; a través de este rol, gestionó, contrató, supervisó, y financió el correcto diseño y ejecución de los trabajos de rehabilitación, entregando el producto final “llave en mano”, cobrándoles el coste de la inversión menos las subvenciones. Además, ha realizado las gestiones administrativas para las ayudas (específicas y regulares) a modo de “ventanilla única” facilitando los trámites a las personas beneficiarias.

El proyecto SmartEnCity ha aportado numerosos beneficios a los vecinos y vecinas. Social y económicamente, destaca la mejora de confort de las viviendas, con un ahorro de hasta el 50% en el consumo de calefacción, lo que se traduce en un ahorro económico del 15-20% en las facturas. Este proyecto ha contribuido a la mejora de la imagen del barrio y a la revalorización de las viviendas reformadas, a la vez que ha sido generador de un efecto tractor para nuevas rehabilitaciones en otros edificios.

Desde un punto de vista medioambiental, todas las viviendas rehabilitadas disponen de la Certificación Energética A, lo que refleja una reducción del 50% en la demanda energética de calefacción y una disminución del 90% en las emisiones de CO₂. Además, se ha realizado un cambio en el suministro de energía, reemplazando el gas por fuentes renovables de biomasa local, alimentando así el sistema de agua caliente y calefacción a través de la nueva Red de Calor.

Económicamente, el proyecto ha sido beneficioso para las personas propietarias de las viviendas rehabilitadas gracias a las subvenciones de la Comisión Europea, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y el Gobierno Vasco, adaptadas según los ingresos.

También ha generado beneficios para la comunidad local a través de la creación de empleo y reversión fiscal.

Durante 2023, se acompañó a las personas beneficiarias en las gestiones para la concesión de las ayudas regulares de Gobierno Vasco y de Ensanche 21. Asimismo, se ha mantenido la atención a todos los vecinos y vecinas del barrio relativas a este proyecto.

Por otro lado, se han concluido las obras de reforma del eje de la calle Aldabe, un compromiso del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz en el marco de SmarEnCity.

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.

Tabla P. Sobre prestaciones sobre la normativa.

Sobre prestaciones sobre la normativa
Electrificación del 100% de las promociones.
En las carpinterías de las promociones, se exige un aislamiento acústico mínimo de 35 dBA, superior a lo establecido por CTE DB-HR.
Incorporación de fuentes de energía renovables mediante utilización de captadores solares fotovoltaicos que cubren el 60% de la demanda anual de ACS.
Las promociones se entregan con cocina y electrodomésticos clase A instalados. No existe normativa que exija la entrega de viviendas con cocinas.
Colocación de radiadores en baños y cocinas. La existencia de radiadores en los locales donde se produce una extracción del aire (baños y cocinas) desde el punto de vista de eficiencia energética es prescindible, si bien en las promociones de Visesa se ubican radiadores en dichas estancias.
La superficie exigida a los huecos de iluminación-ventilación es, según el Decreto de Habitabilidad, de (entre 10-15%). Visesa en sus promociones proyecta superficies acristaladas de superficie mayor a la normativa para disponer de holguras.
Holgura dimensional en todas las estancias, incrementando las medidas mínimas exigidas por Decreto de Habitabilidad un margen de 5cm. (prorrateado por vivienda)
Ahorro de agua en doble pulsador en inodoros, reductores de flujo.
Reducción de demanda basada en extra de aislamiento en fachadas y cubiertas, ventanas con vidrios dobles con cámara y lámina bajo emisiva, control y eliminación de puentes térmicos, sistemas protección solar pasivos, etc.
Incorporación en todas las viviendas de un sistema de monitorización (BMS), que permita controlar parámetros de consumos, calidad de aire, etc.

Fuente: Visesa

Otras inversiones/gastos relacionadas con medioambiente que realiza Visesa y que están categorizados son:

Tabla 64. Inversiones/gastos ambientales.

Inversiones y gastos medioambientales - €	2022	2023	2024	% Var.
Certificados EMAS e ISO 14001	3.630 €	4.500 €	3.750 €	-16,7
Inversiones cocinas	330.254 €	986.376 €	1.874.917 €	90,1

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 65. Inversiones/gastos en innovación.

Actividades en innovación - €	2022	2023	2024	% Var.
I+D Interna (trabajos creativos internos)	31.718 €	6.038 €	24.508 €	305,9
Adquisición de I+D (trabajos creados externamente)	0 €	0 €	0 €	0,0
Otros gastos de innovación (excluyendo anteriores)	9.298 €	2.700 €	2.000 €	-25,9
Total Gastos en Actividades Innovadoras	41.016 €	8.738 €	26.508 €	203,4

Fuente: Visesa (Encuestas de Innovación. Eustat)

Tabla 66. Personas empleadas en I+D.

Personas empleadas	2022		2023		2024	
	6		3		s.d.	
Personas empleadas en I+D - nº	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
	3	3	1	2	-	-
% de Plantilla empleada en I+D	6,7%		3,4%		-	

Fuente: Visesa (Estadística sobre actividades de I+D. Eustat). s.d.: sin dato

Tabla 67. Total de gastos internos por tipo de investigación.

Tipo de investigación - €	2022	2023	2024
Investigación aplicada	2.628 €	8.738 €	s.d.
Desarrollo tecnológico	29.090 €	0 €	s.d.
Total I+D Interna	31.718 €	8.738 €	s.d.

Fuente: Visesa (Estadística sobre actividades de I+D. Eustat). s.d.: sin dato

Tabla 68. Financiación de los gastos de I+D Interna.

Financiación de los gastos de I+D Interna - €	2022	2023	2024
Fondos propios/internos	31.718 €	1.172 €	s.d.
Fondos ajenos/externos (U.E. programas comunitarios)	22.991 €	4.866 €	s.d.
Total I+D Interna	31.718 €	6.038 €	s.d.

Fuente: Visesa (Estadística sobre actividades de I+D. Eustat). s.d.: sin dato

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 69. Formación ambiental.

Formación ambiental	2022		2023		2024		% Var.
Cursos realizados (nº)	5		8		8		0,0
Horas totales (h)	64,0		186,0		81,0		-56,5
Asistentes totales (nº)	13		33		16		-51,5
	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.	
	7	6	14	19	8	8	
Nº medio de horas de formación por asistente (nº)	4,9		5,6		5,0		-11,3

Fuente: Visesa

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

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

4.6.4. Resultados ambientales internos

Como se ha indicado en la presentación de la organización, Visesa se compone de una oficina central sita en Vitoria-Gasteiz y otras tres oficinas de atención a la ciudadanía en Bilbao, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz.

Esta última está ubicada en los bajos de la misma oficina central por lo que a la hora de dar la cuantificación y cálculo de los indicadores de comportamiento ambiental se contemplan como un mismo centro. Así los distintos indicadores ambientales de la organización se van a mostrar asociados a tres distintas sedes:

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

Los indicadores ambientales que se muestran a continuación están relacionados con los aspectos ambientales directos ofreciendo una valoración exacta del comportamiento de Visesa de una manera comprensible e inequívoca. Para expresar los resultados en relación al comportamiento ambiental, además de los valores absolutos, se emplean valores relativos a la actividad administrativa (tomando como referencia el nº de personas o m² de oficinas para aquellos datos referidos al impacto ambiental de las oficinas).

4.6.4.1. Consumo energético

En este apartado se recogen los datos de eficiencia energética asociados al consumo energético en cada sede. Estos consumos energéticos contemplan el consumo de energía eléctrica de las oficinas más el consumo de gasoil de los coches asociados a cada sede de la organización. Para la conversión de los datos de consumo de combustible a kWh se ha utilizado la “Guía para la cumplimentación de líneas de actuación en la plataforma MENAE. IDAE. Madrid, marzo de 2019”.

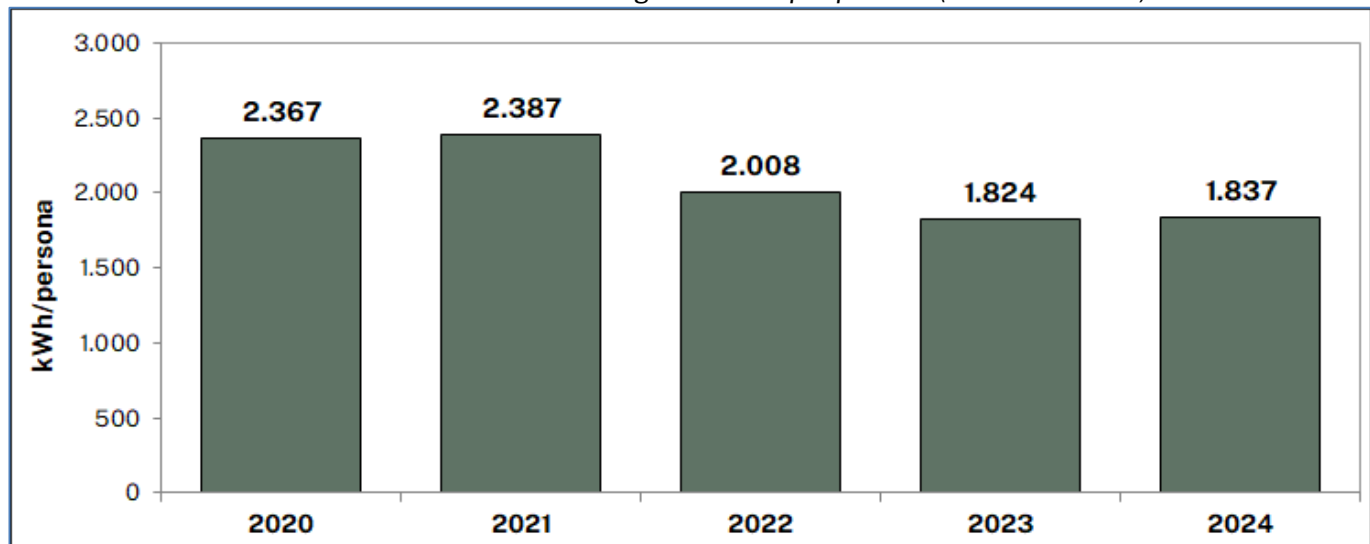
Consumo de energía eléctrica: el consumo de electricidad en las oficinas de Visesa es el siguiente:

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

Consumo eléctrico - kWh/persona	2022	2023	2024	% Var.
kWh/persona (Central + OAC Gasteiz)	2.146	1.925	1.929	0,2
kWh/persona (OAC Bizkaia)	1.396	1.438	1.577	9,7
kWh/persona (OAC Gipuzkoa)	1.032	888	759	-14,6
kWh/persona total oficinas	2.008	1.824	1.837	0,7

Fuente: Visesa

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



En la gráfica anterior se observa una reducción paulatina del consumo eléctrico anual desde 2020 (kWh/persona). Esta tendencia a la reducción que venimos registrando (incluso desde años anteriores a 2020) está sustentada en varios factores como: la sustitución de luminarias por otras de bajo consumo (tipología LED), la sensibilidad de las personas hacia la racionalización del consumo energético, la apertura de la nueva sede de Bizkaia con un diseño sostenible y un consumo más eficiente, y también en alguna medida, al ligero aumento de plantilla en 2024 respecto a años anteriores.

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

Consumo de combustible

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

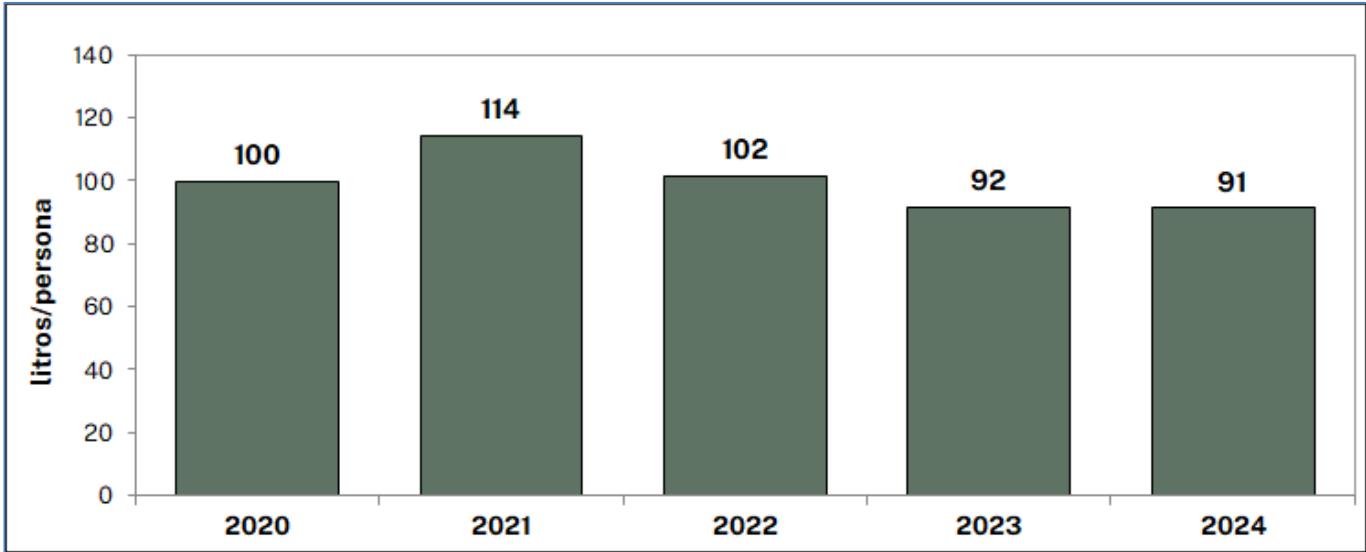
Tabla 71. Consumo de combustible por persona (por oficinas y total).

Consumo de combustible - Litros/persona	2022	2023	2024	% Var.
Litros/persona (Central + OAC Gasteiz)	116	102	102	-0,7
Litros/persona (OAC Bizkaia)	0	0	0	0,0
Litros/persona (OAC Gipuzkoa)	73	74	58	-21,1
Litros/persona total oficinas	102	92	91	-0,3

Fuente: Visesa

El factor principal que ha influido en la reducción de combustible respecto a los años anteriores es la continuación de la política de sustitución de los vehículos que sólo utilizaban combustibles derivados del petróleo por vehículos eléctricos y/o híbridos. Esto queda reflejado en el incremento registrado en 2024 en el consumo eléctrico de los vehículos, con un aumento del 6,0% en kWh/persona, respecto al año 2023 y un 287% en kWh/persona frente a 2022.

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



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

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

4.6.4.2. Consumo de Materiales

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

Tabla 72. Consumo de materiales total y por persona (total oficinas)

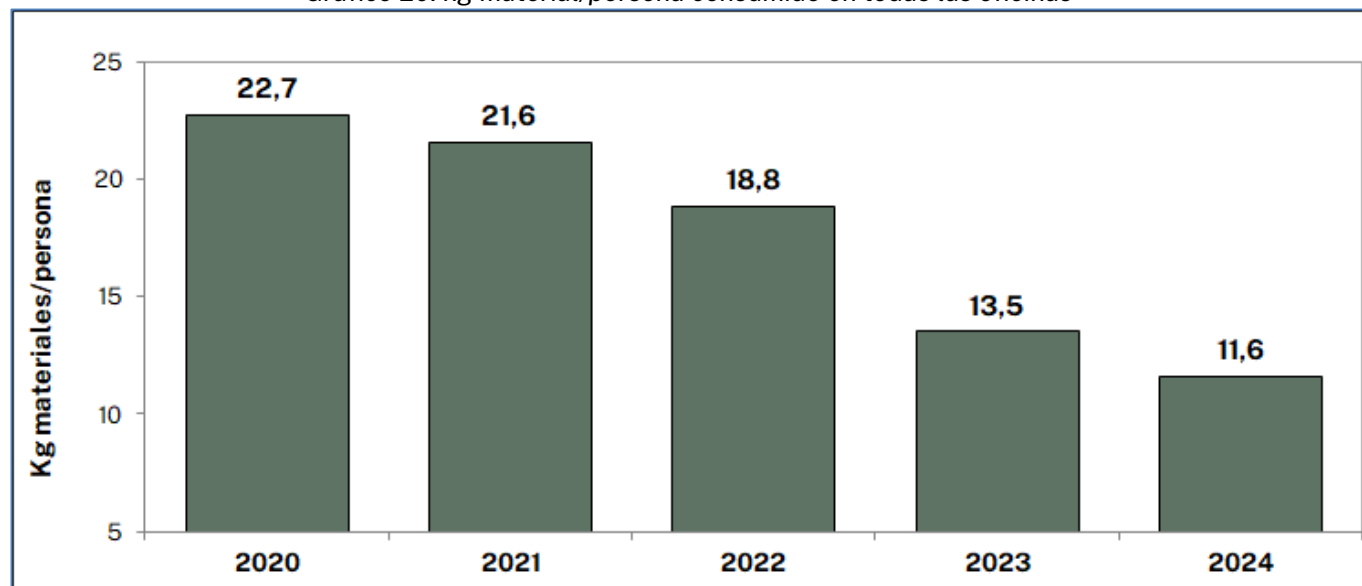
Consumo de materiales	2022	2023	2024	% Var.
kg material consumido en todas las oficinas	1.676	1.217	1.058	-13,1
kg material/persona consumido en todas las oficinas	18,8	13,5	11,6	-14,0

Fuente: Visesa

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

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

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



Como se evidencia en los otros aspectos ambientales, el cómputo total de la organización marca una tendencia a la reducción desde 2020, e incluso desde años anteriores tal y como puede observarse en otras memorias publicadas. Concretamente, el indicador de eficiencia de 2024 muestra una reducción del consumo de materiales de un 14,0% respecto al dato de 2023 y un 38,2% respecto a 2022. En esta reducción ha incidido, sobre todo, la disminución en el consumo de papel.

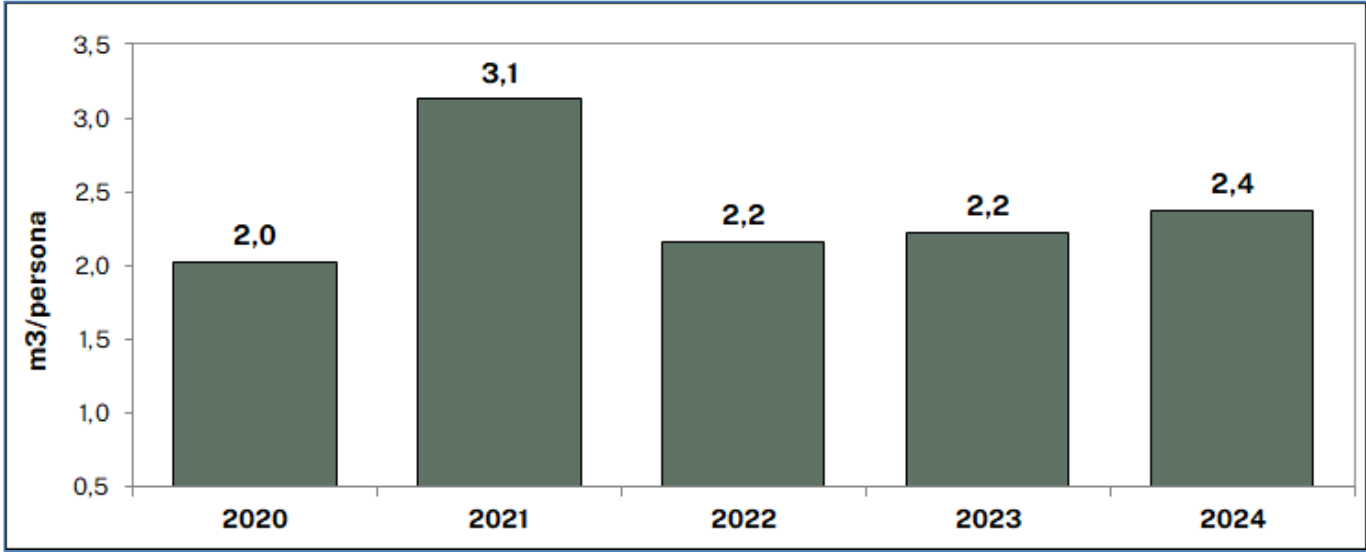
4.6.4.3. Consumo de Agua

Tabla 73. Consumo de agua sanitaria.

Consumo de agua sanitaria - m³	2022	2023	2024	% Var.
m³ totales (Central + OAC Gasteiz)	129	139	162	16,2
m³ totales (OAC Bizkaia)	52	50	42	0,0
m³ totales/persona (Central + OAC Gasteiz+ OAC Bizkaia)	2,2	2,2	2,4	6,8

Fuente: Visesa

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



En 2024 se produce un ascenso de un 6,8% en el indicador de eficiencia (m³/persona) respecto a 2023 y un 9,7% respecto a 2022.

Dado que el consumo global es superior en 2024 respecto a los años anteriores, consideramos, que es necesario realizar un seguimiento más pormenorizado de la evolución del consumo de agua, con el objeto de identificar la incidencia de las variaciones de plantilla en la OAC Bizkaia en este consumo, así como para saber la influencia real de la situación de teletrabajo de las personas, debido a la menor utilización de ciertas instalaciones por parte de la plantilla de Visesa.

4.6.4.4. Residuos

A continuación, se detalla la generación total anual de residuos en oficinas (datos obtenidos a partir de hojas de cálculo internas):

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

Tipología de Residuos generados - kg	2022	2023	2024	% Var.
RESIDUOS URBANOS - RU				
kg RU/persona (Central + OAC Gasteiz)	68	63	63	-0,4
kg RU/persona (OAC Bizkaia)	29	27	27	-0,2
kg RU/persona (OAC Gipuzkoa)	21	22	22	-2,2
kg RU/persona total oficinas	61	58	58	0,4

RESIDUOS NO PELIGROSOS - RNP				
kg RNP/persona (Central + OAC Gasteiz)	50	31	38	21,4
kg RNP/persona (OAC Bizkaia)	99	69	57	-17,5
kg RNP/persona (OAC Gipuzkoa)	36	36	34	-5,0
kg RNP/persona total oficinas	54	34	39	12,5
RESIDUOS PELIGROSOS - RP				
kg RP/persona (Central + OAC Gasteiz)	2,7	3,9	2,6	-33,7
kg RP/persona (OAC Bizkaia)	0,1	0,2	0,1	-56,9
kg RP/persona (OAC Gipuzkoa)	2,4	0,0	0,1	277,6
kg RP/persona total oficinas	2,4	3,4	2,3	-32,8

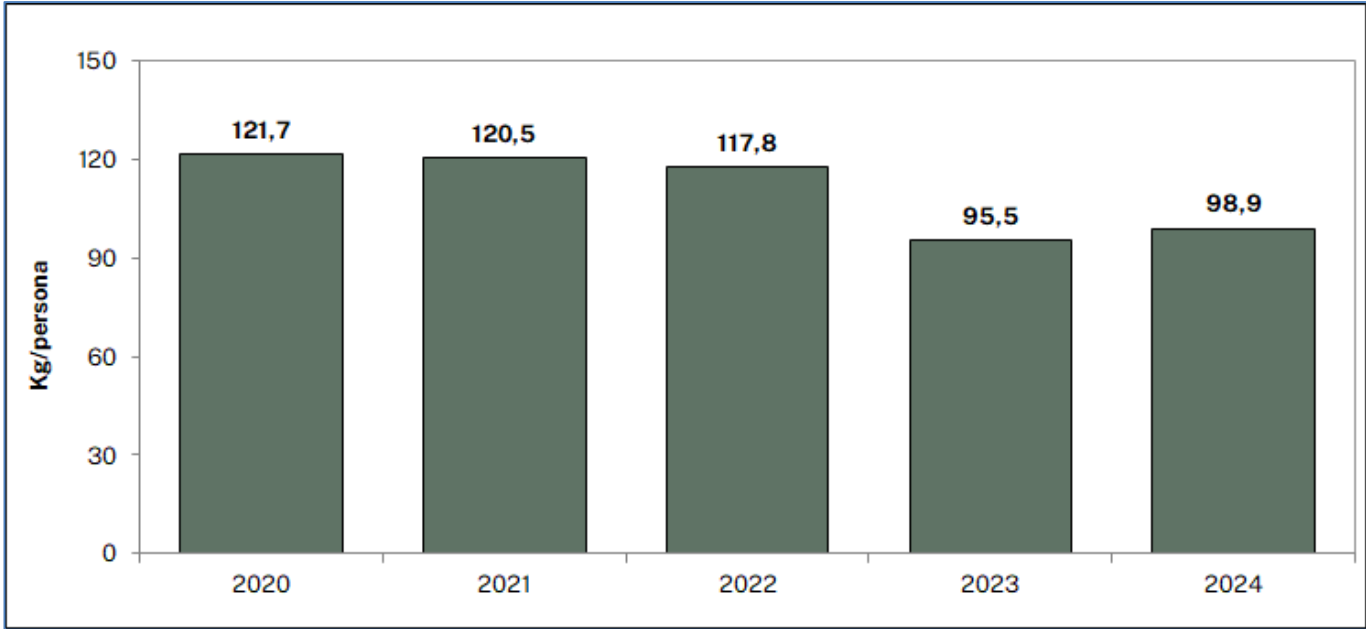
Fuente: Visesa

Tabla 75. Residuos generados (por oficinas y total).

Residuos generados - kg	2022	2023	2024	% Var.
kg Residuos/persona (Central + OAC Gasteiz)	120,7	98,4	103,5	5,2
kg Residuos/persona (OAC Bizkaia)	128,5	96,3	83,9	-12,8
kg Residuos/persona (OAC Gipuzkoa)	59,9	58,0	55,8	-3,8
kg Residuos/persona total oficinas	117,8	95,5	98,9	3,6

Fuente: Visesa

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



Tal y como muestran los datos obtenidos, la cantidad generada (kg) ha aumentado este año, después de haber ido reduciendo los tres últimos años anteriores a 2024, siendo el indicador de eficiencia (kg/persona), un 3,6% superior al de 2023 y un 15,8% inferior al de 2022.

- En relación con la gestión de los residuos en Visesa, indicar que se continúa con políticas como:
- En la remodelación de estancias o en cualquier cambio de luminarias, renovación de la iluminación mediante el cambio de luminarias por otras de consumo más eficiente (LED). En 2024 ya se ha llegado a la renovación del 100% del total de las luminarias.
 - Cambios de equipos unipersonales de impresión por equipos e impresoras multifunción grupales con requisitos mínimos ambientales. Se han configurado las impresoras para poder obtener datos de consumos y tomar decisiones respecto al consumo de papel.
 - Búsqueda continua de alternativas a materiales de plástico (vasos, bidones agua, carpetas y similares).
 - Inclusión en los contratos de suministro a las oficinas de criterios ambientales en los que se especifica una cláusula puntuable que especifica sobre el embalaje lo siguiente: “La empresa se compromete a realizar las entregas de productos en embalaje de cartón reciclado, y optimizando el embalaje de los materiales de tal manera que se utilice la menor cantidad posible en los envíos”.

4.6.4.5. Biodiversidad

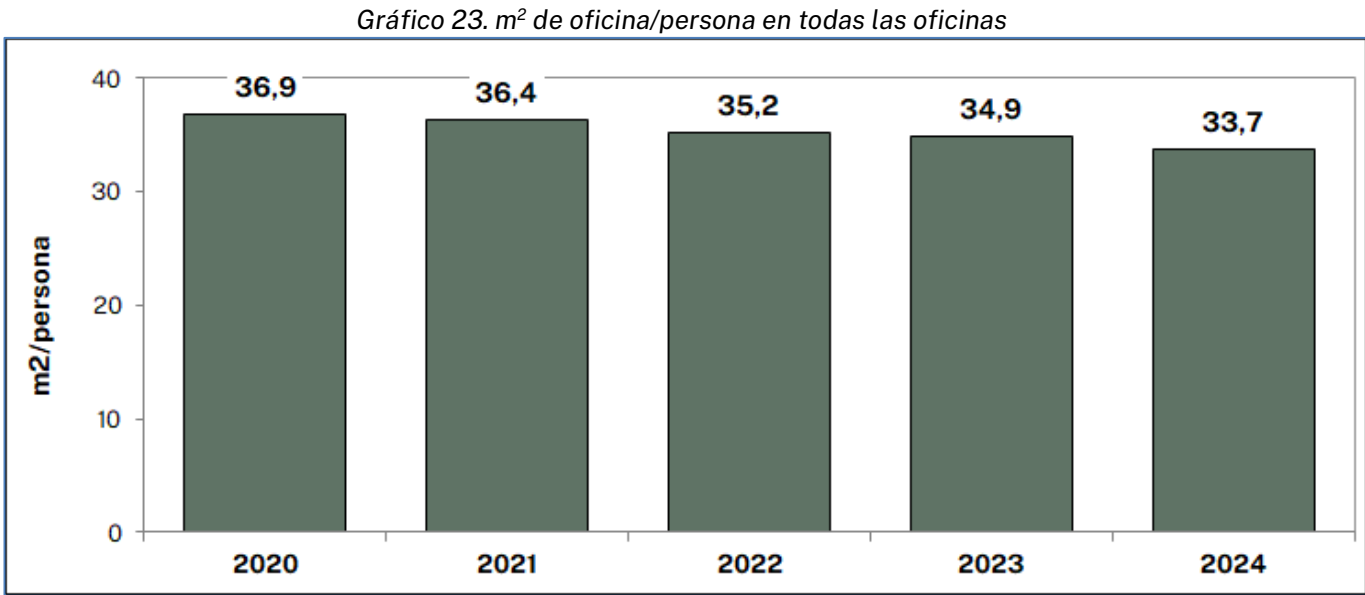
La biodiversidad se expresa como uso total del suelo de los centros. Todas las sedes de Visesa son oficinas ubicadas dentro de edificios que no disponen ni de superficie sellada total, ni de superficies ni fuera ni dentro de los centros.

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

Tabla 76. Biodiversidad (por oficinas y total).

Biodiversidad - m²/persona	2022	2023	2024	% Var.
m²/persona (Central + OAC Gasteiz)	37,4	36,9	35,6	-3,6
m²/persona (OAC Bizkaia)	36,1	37,0	36,1	-2,4
m²/persona (OAC Gipuzkoa)	18,9	18,1	17,4	-4,0
m²/persona total oficinas	35,2	34,9	33,7	-3,4

Fuente: Visesa



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 el consumo de combustible/electricidad de los vehículos registrados en sus 3 centros, más a las posibles recargas de gas refrigerante que pudieran darse en la Central Álava y el de la nueva oficina OAC de Bizkaia.

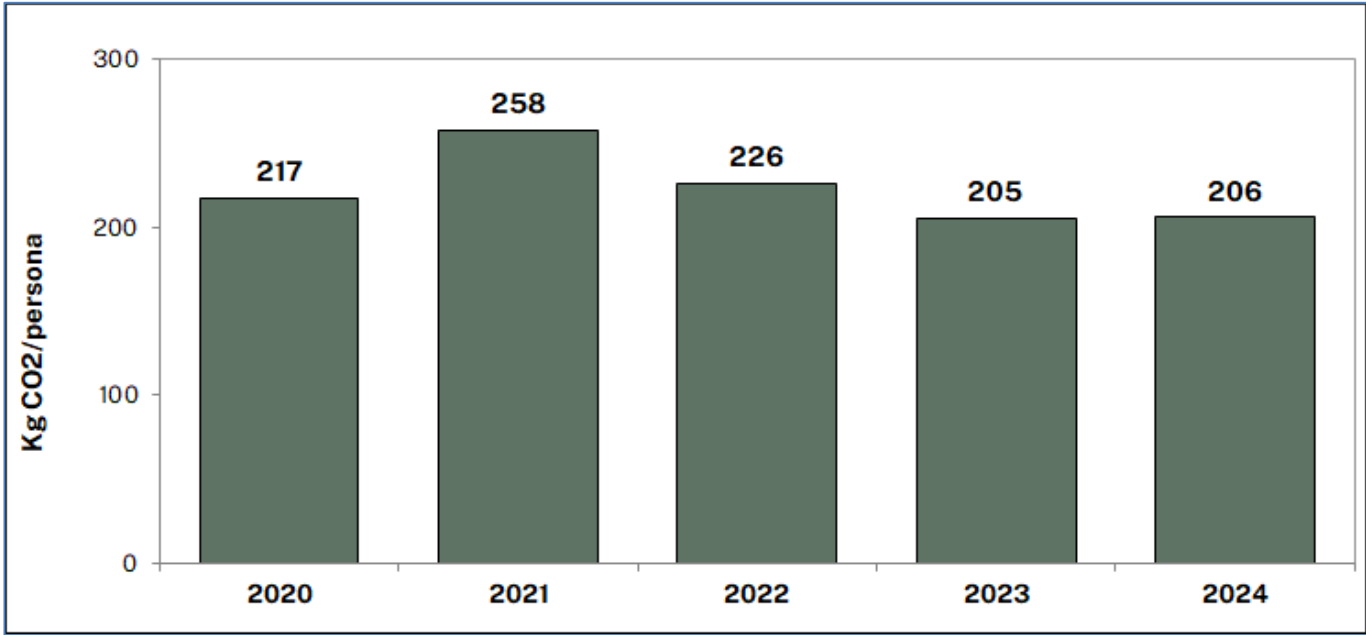
Para el cálculo de las emisiones CO₂ asociadas a estos consumos energéticos en cada centro se han utilizado los datos de los consumos que han sido recogidos en el apartado de consumos energéticos (4.6.4.1.) de esta Memoria de Sostenibilidad.

Tabla 77. Emisiones anuales totales de gases de efecto invernadero generadas (por oficinas y total)

Emisiones anuales totales generadas – kg CO ₂ /persona	2022	2023	2024	% Var.
kg CO ₂ /persona (Central + OAC Gasteiz)	258	229	228	-0,4
kg CO ₂ /persona (OAC Bizkaia)	0	0	0	0,0
kg CO ₂ /persona (OAC Gipuzkoa)	161	166	131	-21,1
kg CO₂/persona total oficinas	226	205	206	0,5

Fuente: Visesa

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



En 2024 ha aumentado ligeramente el indicador de eficiencia (tCO₂/persona) en un 0,5% respecto a 2023 y disminuido un 8,8% respecto a 2022. Este efecto general de la importante disminución en las emisiones anuales totales de gases de efecto invernadero ha sido consecuencia de la aplicación de políticas y sistemáticas como:

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

Emisiones de Gases de SOx, NOx y PM al aire

Visesa, en cuanto a las emisiones de CH₄, N₂O, PFC, NF₃ y SF₆, no tiene ninguna instalación que tenga asociado focos emisores a la atmósfera ya que desarrolla en sus sedes una actividad de tipo administrativo. Por un lado, 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 y por ello, se presentan las emisiones de NO_x, SO_x, y PM. Por otro lado, los HFC están ligadas a las recargas de gases refrigerantes.

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

Tabla 78. Emisiones anuales totales de SOx, NOx y PM al aire (por oficinas y total)

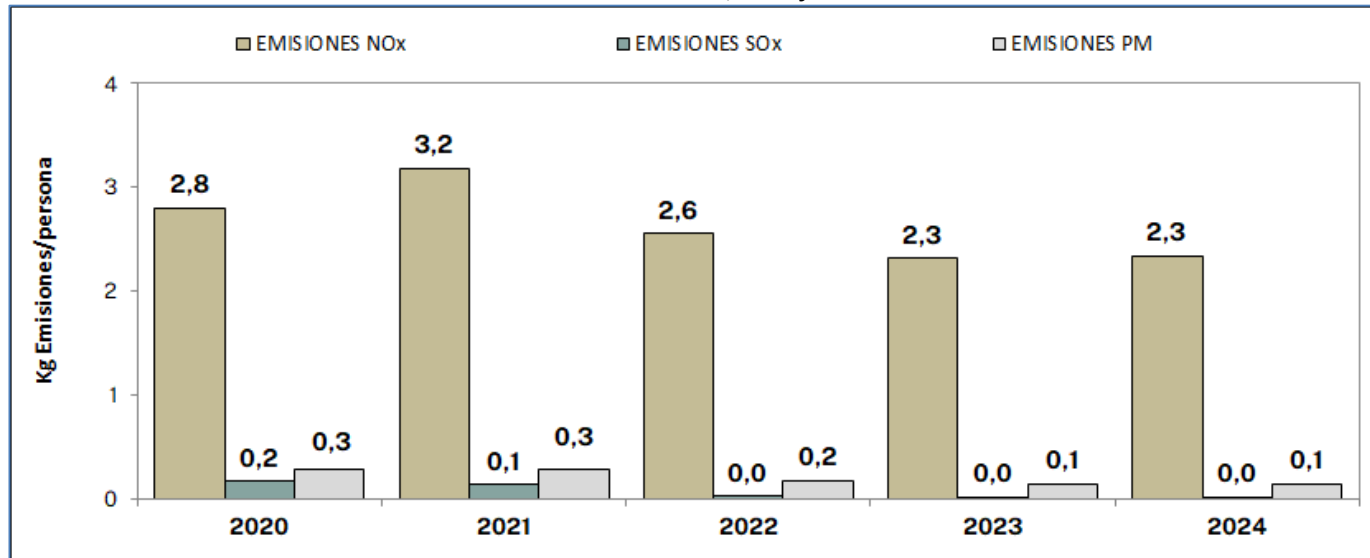
Tipología de emisiones generadas - kg /persona	2022	2023	2024	% Var.
EMISIONES NOx				
kg NOx/persona (Central + OAC Gasteiz)	2,9	2,6	2,6	0,8
kg NOx/persona (OAC Bizkaia)	0,0	0,0	0,0	0,0
kg NOx/persona (OAC Gipuzkoa)	1,7	1,9	1,5	-21,1
kg NOx/persona total oficinas	2,6	2,3	2,3	1,2

Tipología de emisiones generadas - kg /persona	2022	2023	2024	% Var.
EMISIONES SOx				
kg SOx/persona (Central + OAC Gasteiz)	0,0	0,0	0,0	-0,9
kg SOx/persona (OAC Bizkaia)	0,0	0,0	0,0	0,0
kg SOx/persona (OAC Gipuzkoa)	0,0	0,0	0,0	-33,3
kg SOx/persona total oficinas	0,0	0,0	0,0	-1,1

Tipología de emisiones generadas - kg /persona	2022	2023	2024	% Var.
EMISIONES PM				
kg PM/persona (Central + OAC Gasteiz)	0,2	0,2	0,2	0,8
kg PM/persona (OAC Bizkaia)	0,0	0,0	0,0	0,0
kg PM/persona (OAC Gipuzkoa)	0,1	0,1	0,1	-20,7
kg PM/persona total oficinas	0,2	0,1	0,1	1,2

Fuente: Visesa

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



Todos los indicadores de eficiencia de las emisiones anuales totales de aire (NOx, SOx y PM10) se han mantenido en los mismos parámetros que en 2023 y han disminuido frente al año 2022. Concretamente, los kg/persona de 2024 frente a 2022 se ha decrementado en un 8,2% de emisiones NOx, un 50,0% de emisiones SOx y un 17,6% de emisiones PM.

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

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

Visesa ejerce un control y seguimiento de los principales aspectos que definen el comportamiento ambiental en las obras y nuevas promociones. Para ello Visesa solicita, con periodicidad trimestral, a las empresas constructoras que faciliten la correspondiente información de carácter ambiental asociada a sus obras.

Visesa ha trabajado en la elaboración, aprobación e implantación de un protocolo de toma de estos datos que además de tener una periodicidad más corta, también garantice, siempre que sea posible, la procedencia y exactitud del dato teniendo en cuenta de que se trata de datos asociados a una disparidad de tipos de obras y promociones y de empresas constructoras.

4.6.5.1. Aspectos generales

En la totalidad de las obras promovidas por Visesa se establece el requisito de que todas las empresas constructoras posean un sistema de gestión ambiental implantado y certificado (tipo ISO 14001 o similar).

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

4.6.5.2. Consumo energético

Según los estudios realizados en el sector de la construcción, se estima que un 30-40% del consumo total de energía asociado a una edificación corresponde a las plantas de transformación de las empresas proveedoras (sin embargo estos datos no son exactos y en esta memoria no se ha tenido en cuenta el consumo energético asociado a las empresas proveedoras, sino únicamente el consumo asociado a la realización de la obra y con base en la información facilitada por las propias empresas constructoras).

Consumo de energía eléctrica

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

Consumo de electricidad en la fase de obra	2022	2023	2024	% Var.
kWh consumidos de electricidad	142.025	244.360	91.294	-62,6
Consumo medio de electricidad (kWh/viv. construida)	631,2	596,0	438,9	-26,4

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

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

- Dar información y formación a la jefatura de obra, encargados/as de obra, personal de obra y personal administrativo sobre el uso responsable de la energía (manual de buenas prácticas).
- Campañas de sensibilización de consumo racional (charlas y cartelería).
- Colocación de 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 80. Consumo de gasóleo durante la ejecución de obra en las promociones de Visesa.

Consumo de gasóleo en la fase de obra	2022	2023	2024	% Var.
kWh consumidos de gasóleo	566,3	209,9	30,0	-85,7
Consumo medio de gasóleo (kWh/viv. construida)	2,52	0,51	0,14	-71,8

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.

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 81. Porcentaje de viviendas por tipología de calificación energética.

Calificación energética de las viviendas	2022			2023			2024		
	A	B	C	A	B	C	A	B	C
Calificación energética - %	75%	25%	0%	100%	0%	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.

4.6.5.3. Consumo de agua y vertidos

Tabla 82. Consumo de agua durante la ejecución de obra en las promociones de Visesa.

Consumo de agua en la fase de obra	2022	2023	2024	% Var.
m³ consumidos de agua	10.192	7.951	4.421	-44,4
Consumo medio de agua (m³/viv. construida)	45,30	19,39	21,25	9,6

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

Residuos No Peligrosos en la fase de obra	2022	2023	2024	% Var.
Tn Residuos No Peligrosos generados	1.864,7	14.365,9	9.789,7	-31,9
RNP medio generados (kg/viv. construida)	8,29	35,04	47,07	34,3

Fuente: Visesa

Tabla 84. Residuos Peligrosos generados en la ejecución de obra en las promociones de Visesa.

Residuos Peligrosos en la fase de obra	2022	2023	2024	% Var.
Tn Residuos Peligrosos generados	0,6	0,2	0,1	-39,1
RP medio generados (kg/viv. construida)	0,002	0,001	0,001	20,1

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

Emisiones	2022	2023	2024	% Var.
Emisiones (tn CO ₂ eq) asociadas al consumo eléctrico en obra	38,77	63,53	25,84	-59,3
Emisiones (tn CO ₂ eq) asociadas al consumo de gasóleo en obra	136,79	50,69	7,26	-85,7

Fuente: Visesa

4.6.5.6. Suelo

En ocasiones, para poder proceder a la urbanización y edificación de un terreno es necesario proceder a la descontaminación del mismo, con objeto de poder ser utilizado para los usos para los que ha sido destinado. Visesa, desde el año 2006 ha actuado sobre grandes superficies para su descontaminación y remediación.

Antes del inicio de cualquier proyecto de edificación, deben cumplirse todos los parámetros y condiciones fijadas por el planeamiento general (plan general y normas subsidiarias) aprobadas por las por las Administraciones competentes, por lo cual no se actúa sobre zonas protegidas, áreas de alta biodiversidad o similares.

4.6.5.7. Incidentes ambientales

No se han identificado incidentes ambientales relevantes durante los ejercicios reportados. Por parte de las empresas constructoras nos han indicado que las obras de las promociones de Visesa no han recibido multas ni sanciones ambientales por incumplimiento de la normativa correspondiente.

4.7. COLABORACIÓN CON EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD

4.7.1. Política de acción social

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

2005. Visesa dio su primer paso en el ámbito de la cooperación con países en vías de desarrollo con la firma de un convenio de colaboración para la edificación de 10 viviendas en Haití, en una primera fase, y otras 10 en segunda fase, que culminó en 2008.

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

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

2014. Colaboración con Religiosas Misioneras del Divino Maestro, en el proyecto para la construcción de la Escuela Maternal en Kashusa, en la República Democrática del Congo, concretamente en la financiación de la tercera aula de maternal.

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

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

2017. Colaboración con Religiosas Misioneras del Divino Maestro, en el proyecto de la construcción y creación de la maternidad y sala de partos (3 salas) en el centro de salud de Shabunda, República Democrática del Congo, con el importe destinado a la construcción del tejado del complejo maternal.

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

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

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

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

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

2023. Colaboración con el proyecto para la reconstrucción de un puente en Tutungulu para permitir el acceso a asistencia sanitaria en el Hospital y a la asistencia profesional en los partos en la Maternidad de Shabunda, lo que repercutirá en la mejora de la calidad de vida de las poblaciones de Kakutya y Shabunda en la República Democrática del Congo.

2024. Colaboración con Manos Unidas en la construcción de un jardín de infancia para la educación y alimentación de los/as niños/as, además de formación nutricional para las madres en la región de Koulikoro en Mali. También hemos donado al Banco de Alimentos de Araba/Álava lo recaudado a través de dos iniciativas: venta de almuerzos aportados por la plantilla de Visesa una vez al mes y venta de disfraces en las fechas previas a carnaval.

Las personas de Visesa participan de forma altruista en otros ámbitos sociales como la donación de sangre (3 veces al año), la recogida de juguetes en Navidad, entrega de mantas y ropa a colectivos desfavorecidos o compartir el exceso del catering con comedores sociales. Para ello la Entidad aporta emplazamientos o infraestructuras para apoyar que se lleven a cabo dichas iniciativas.

4.7.2. Inversiones en la Comunidad Local

El sector de la construcción y edificación es un sector tractor de la economía. Las contrataciones que realiza Visesa vienen reguladas por la Ley de Contratos del Sector Público, que no considera la ubicación geográfica, sin embargo, muchas contrataciones se realizan a empresas proveedoras de la CAPV. Se desglosa a continuación algunas de las principales inversiones/gastos realizadas a lo largo de los últimos años relacionados con el impacto social, económico y medioambiental positivo que tiene la actividad de Visesa en su entorno.

Tabla 86. Inversiones en la comunidad local.

Inversiones - €	2022	2023	2024	% Var.
Certificaciones de Obra	31.775.429	49.365.801	76.008.918	54,0
Minutas	1.757.909	986.376	1.874.916	90,1
Cocinas	330.253	1.696.898	827.161	-51,3
Compras de suelo	8.113.102	82.230	57.342	-30,3
Servicios exteriores	1.833.893	2.285.930	2.232.350	-2,3

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 87. Aportación Anual en € a proyectos solidarios.

Aportación a proyectos solidarios	2022		2023		2024	
Nombre de la ONG, Fundación,... que recibe la aportación	JAMBO CONGO-Asociación para el Desarrollo en la R.D. CONGO		JAMBO CONGO-Asociación para el Desarrollo en la R.D. CONGO		MANOS UNIDAS	
Importe de la aportación (€)*	4.805		4.400		4.643	
Personas que participan en los proyectos solidarios (nº)	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
	16	6	15	8	18	11

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

Apoyo a la inserción	2022		2023		2024	
Inversión anual en personas en prácticas o becas (€)	9.806,85		28.924,1		0	
Personas en prácticas o en becas anual (nº)	Muj.	Var.	Muj.	Var.	Muj.	Var.
	2	3	2	1	0	0
TTHH donde las personas realizan las prácticas o beca	Álava		Álava		-	

Fuente: Visesa

En 2023, en coordinación con la Escuela Técnica Superior de Arquitectura de la EHU, se ofertó una plaza para estudiantes del Máster en Vivienda Pública, que se imparte anualmente, y que ha consistido en 3 meses de prácticas remuneradas. Plaza destinada a personas que buscan una experiencia profesional en el ámbito de la edificación pública y que encuentran en Visesa la oportunidad de participar en una organización consolidada.

Adicionalmente, otras dos personas que en el año 2022 realizaron las prácticas del Máster de Vivienda Pública, han podido continuar su aprendizaje en Visesa a lo largo de todo el año 2023 a través del convenio firmado con la Fundación Novia Salcedo con una beca remunerada de un año de duración.

En 2024, para Visesa es fundamental seguir apoyando a las personas jóvenes dándoles una oportunidad para insertarse en el mercado laboral, si bien, este año, a pesar de la necesidad y al tratarse de perfiles muy demandados, no se ha podido incorporar una persona becaria en el área técnica por la imposibilidad de encontrar candidaturas (ni a través de la Escuela Técnica Superior de Arquitectura, ni en la Escuela de Ingeniería, en su rama de Construcción).

• Colaboración con agentes sociales y organismos sin ánimo de lucro

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

En 2023, conforme a la cesión obligatoria recogida en el Planeamiento- Proyecto de Reparcelación y licencia de obras, se ha formalizado la entrega al Ayuntamiento de Bilbao del local promovido en la promoción de Basurto-Krug 78 VPO (C/ Entreambasaguas, Bilbao) con destino a servicios municipales.

En 2024, se han iniciado las conversaciones con el Ayuntamiento de Amurrio para la formalización el próximo año de un contrato AROC de local en la promoción de Amurrio. El uso o destino del local como punto de encuentro familiar.

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 a 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
S01 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
S02 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
S03 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
S04 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	3.2.3. No se ha registrado ningún incidente de corrupción
S05 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
S06 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