

# MEMORIA DE GESTIÓN

2018

## VISESA

<b>1. PRESENTACIÓN</b> .....	6
<b>2. ACCIONARIADO Y CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b> .....	8
<b>3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES</b> .....	10

## COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

<b>4. GRUPOS DE INTERÉS</b> .....	13
4.1. SOCIEDAD: COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL .....	14
• PORTAL DE TRANSPARENCIA .....	14
• MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD .....	15
• CARTA DE SERVICIOS .....	15
• GESTIÓN DE RIESGOS y GOBIERNO RESPONSABLE .....	16
• REGLAMENTO EUROPEO EMAS Y NORMAS UNE-EN ISO 9001 Y 14001 .....	17
• REGLAMENTO EUROPEO DE PROTECCIÓN DE DATOS .....	18
• PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALS .....	19
• PREVENCIÓN DE DELITOS .....	19
• POLÍTICA LINGÜÍSTICA - EUSKERA .....	20
• DECRETO DE SOSTENIBILIDAD ENERGÉTICA .....	20
• INVERSIONES EN LA COMUNIDAD LOCAL .....	20
• APOYO A LA INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS JÓVENES .....	21
• COLABORACIÓN CON AGENTES SOCIALES Y ORGANISMOS SIN ÁNIMO DE LUCRO .....	21
• PROYECTOS SOLIDARIOS .....	22
4.2. CLIENTES .....	23
• LOCALIZACIÓN Y CONTACTO .....	23
• COMUNICACIÓN CON CLIENTES .....	24
4.3. ALIANZAS, PROVEEDORES Y COLABORADORES .....	26
• NUESTRA CADENA DE VALOR .....	26
• AGRADECIMIENTOS .....	26

4.4. EQUIPO HUMANO .....	31
• ORGANIGRAMA FUNCIONAL .....	31
• RESULTADOS EN PERSONAS .....	32
• ATENCIÓN A LAS PERSONAS .....	34

## **ACTIVIDAD 2018**

<b>5. EVOLUCIÓN DE VISESA</b> .....	39
<b>6. PROYECTOS ESTRATÉGICOS</b> .....	42
6.1. BOLUETA .....	42
6.2. ZORROTZAURRE .....	43
6.3. VEGA GALINDO .....	46
6.4. SmartEnCity. REHABILITACIÓN DEL BARRIO CORONACIÓN .....	48
<b>7. PROMOCIÓN</b> .....	50
7.1. SUELOS .....	50
7.2. ACTIVIDAD DE PROMOCIÓN EN 2018 .....	50
• VIVIENDAS INICIADAS Y TERMINADAS EN 2018 .....	53
7.3. COMERCIALIZACIÓN DE VIVIENDA PROTEGIDA Y ELEMENTOS LIBRES EN 2018 .....	54
• VIVIENDA PROTEGIDA CON PARTICULARES .....	55
• VIVIENDA PROTEGIDA PARA ALQUILER .....	58
• VIVIENDA PROTEGIDA TOTAL .....	59
• ELEMENTOS LIBRES (Locales, Garajes y Trasteros libres) .....	59
• SERVICIO POSVENTA .....	61
7.4. INNOVACIÓN, SOSTENIBILIDAD E INDUSTRIALIZACIÓN .....	62
• EFICIENCIA ENERGÉTICA Y SOSTENIBILIDAD DE EDIFICIOS .....	63
• PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENERGÉTICOS .....	63
• INDUSTRIALIZACIÓN Y DESARROLLOS URBANOS SOSTENIBLES .....	64
• PROYECTOS EUROPEOS I+D+i .....	65

<b>8. APOYO EN LA GESTIÓN DE ITEs - EuskoRegite</b> .....	67
<b>9. GESTIÓN INTERNA</b> .....	68
9.1. AVANCES EN GESTIÓN .....	68
9.2. GESTIÓN DOCUMENTAL .....	71
9.3. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .....	72
9.4. SEMANA EUROPEA DE LA GESTIÓN AVANZADA .....	73
9.5. CONGRESOS Y PUBLICACIONES .....	74
9.6. CERTIFICACIONES, RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS .....	76

**VIESA**

# 1. PRESENTACIÓN

**Iñaki Arriola López**, Presidente de VISESA

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

VISESA, como sociedad pública adscrita al Departamento Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda de Gobierno Vasco, continúa un año más prestando sus servicios a la ciudadanía para el cumplimiento a la Ley 3/2015 y su desarrollo a través del Plan Director de Vivienda 2018-2020, centrando así sus esfuerzos en la promoción de vivienda de protección pública en régimen de alquiler y llevando a cabo proyectos en el marco de la rehabilitación y renovación urbana.

En este marco de actuación, VISESA desarrolla su labor comprometida con el reto de contribuir a la apuesta decidida del Gobierno Vasco por garantizar una vivienda digna, accesible y adecuada a aquellos colectivos que acrediten la necesidad de la misma. Todo ello orientado a mejorar la calidad de vida de las personas, fomentando un territorio sostenible y desde la perspectiva de equilibrio territorial.

Para VISESA 2018 ha sido el año en el que se ha definido su nuevo Plan Estratégico alineado con el Plan Director de Vivienda 2018-2020. En él se recogen objetivos estratégicos y operativos que le van a permitir avanzar en dar respuesta a las necesidades de vivienda a las personas que acrediten su necesidad. Ha sido un año también de renovación de nuestro compromiso medioambiental con la obtención del registro EMAS y de necesaria adaptación a diversos cambios legislativos como la nueva ley de contratación Ley 9/2017 del 8 de noviembre de Contratos del Sector Público o el nuevo Reglamento Europeo de Protección de Datos.

Año intenso también desde la perspectiva de actividad. Cabe citar el proyecto de rehabilitación energética del barrio de Coronación en Vitoria-Gasteiz. Con un balance de cierre de 742 viviendas equivalentes adheridas al proyecto SmartEnCity. A final de año se ha podido ver en Eulogio Serdán 4 la primera de las fachadas rehabilitada. Con ello se ha comenzado ya a visualizar el cambio completo de la imagen del barrio, un cambio que mejorará la calidad de vida de sus vecinos y vecinas.

Destacar también, Bolueta, otro de los proyectos relevantes de VISESA que es ya una realidad. En noviembre se entregaban las llaves de esta promoción que previamente en marzo recibía en la 22ª Conferencia Internacional Passivhaus celebrada en Munich el certificado Passivhaus al proyecto de 361 viviendas de Bolueta, una vez cumplidos con los requisitos del exigente estándar de eficiencia energética alemán. Este reconocimiento toma mayor valor al tratarse de viviendas de protección oficial y viviendas sociales de alquiler. A día de hoy se alza, con sus 88 metros de altura y 28 plantas, como

el edificio Passivhaus más alto del mundo.

Zorrotzaurre es otro de los grandes ámbitos en los que continúa trabajando VISESA. Un reto de gran envergadura que a lo largo de este año 2018 ha visualizado importantes hitos: en mayo comenzaba la construcción del puente de San Ignacio, primer puente que construye VISESA, que unirá la ribera del barrio bilbaíno de San Ignacio con la que desde octubre es ya la isla de Zorrotzaurre. En septiembre se iniciaban las obras de urbanización de la UE1- Fase A por parte de la Junta de Concertación, y en agosto VISESA sacaba a licitación la redacción de proyecto de las 117 viviendas de precio tasado que va a promover en la parcela RD-3.

A todo esto se debe sumar el cumplimiento de objetivos definidos en el Plan Director de Vivienda 2018-2020 y que se muestran a continuación en esta memoria.

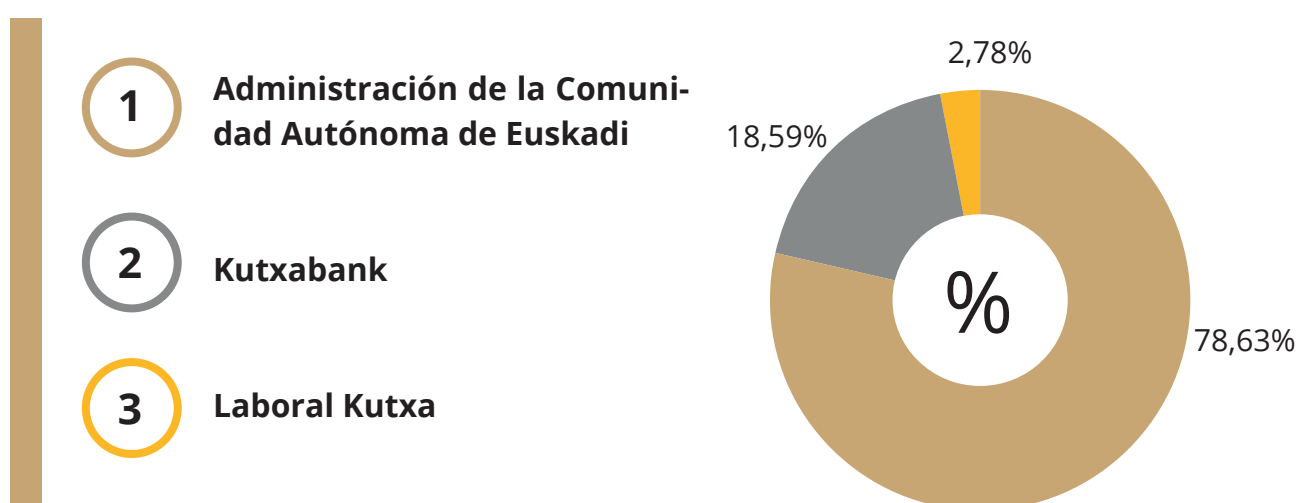
No podemos olvidarnos de agradecer su colaboración a todos aquellos agentes públicos y privados junto con los que hemos podido conseguir todos estos retos porque han sido piezas indispensables para VISESA. Gracias.

Y tras un 2018 intenso como se puede ver en esta Memoria, VISESA reafirma su compromiso con el desarrollo de la función social de la vivienda y renueva sus energías para continuar trabajando en el 2019.

## 2. ACCIONARIADO Y CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

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

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



El Consejo de Administración es el órgano encargado de gestionar, dirigir, administrar y representar a WISESA. Se reúne con una periodicidad, al menos trimestral y adicionalmente siempre que el interés de la empresa lo requiera, mediante convocatoria hecha por el Presidente bien por propia iniciativa o a petición de una parte representativa de los miembros del Consejo. La composición del **Consejo de Administración de WISESA (VIVIENDA Y SUELO DE EUSKADI, S.A.)** es la siguiente:

- **PRESIDENTE:**

**Iñaki Arriola López**

Consejero de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda

- **VICEPRESIDENTE:**

**Pedro Javier Jauregui Fernández**

Viceconsejero de Vivienda

- **VOCALES:**

**Paloma Usatorre Mingo**

Directora de Servicios



**Mario José Yoldi Domínguez**

Director de Planificación y Procesos Operativos de Vivienda

**Pablo García Astrain**

Director de Vivienda y Arquitectura

**Hernando Lacalle Edeso**

Director de Presupuestos

**Pedro Martínez de Alegría Pinedo**

KARTERA 1, S.L.

**Oscar Eguskiza Sierrasesumaga**

LABORAL KUTXA, S. COOP. DE CRÉDITO

**Fernando Irigoyen Zuazola**

- **DIRECTOR GENERAL DE VISESA:**  
**Carlos Quindós Fernández**

- **SECRETARIO NO CONSEJERO:**  
**Alberto Arzamendi Ceciaga**

## 3. 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 relacionarse con los grupos de interés.

### MISIÓN

Ofrecer productos/servicios de promoción de vivienda de protección pública en régimen de alquiler y de rehabilitación/renovación urbana para satisfacer las necesidades de vivienda descritas en el Plan Director de Vivienda 2018-2020, de forma coordinada con el Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco y otros agentes público-privados de la CAPV, actuando con criterios de sostenibilidad, eficiencia energética y accesibilidad.

### VISIÓN

Ser agente fundamental en la CAPV para el desarrollo de la política pública de vivienda, rehabilitación y renovación urbana contribuyendo al desarrollo del Plan Director de Vivienda 2018-2020, disponiendo de una cartera de productos y servicios adecuada a las necesidades de vivienda de los diferentes colectivos a los que presta servicio público, basándose en un modelo sostenible.

### VALORES

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

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

- Apoyo.
- Colaboración.

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

**COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS  
Y RESPONSABILIDAD SOCIAL**

## 4. GRUPOS DE INTERÉS

Los **grupos de interés de VISESA identificados** son:

- **Los accionistas:**

- Gobierno Vasco (Dpto. Vivienda, Dpto. Hacienda y Otros).
- Entidades Financieras.

- **Cientela:**

- Personas usuarias finales de viviendas de protección pública y rehabilitación.
- Las sociedades adscritas a la Viceconsejería de Vivienda: Alokabide.
- Comunidades a las que prestamos Servicios Energéticos.
- Compradores de elementos libres.

- **Proveedores:**

- Proveedores de suelo.
- Proveedores de obra, servicios y suministros.

- **Aliados:**

- Empresas, Instituciones y Centros colaboradores.
- Asociaciones en las que se participa.

- **Sector Público de la CAPV y otras Entidades:**

- Viceconsejería de Vivienda, Servicio Vasco de Vivienda (Etxebide), Alokabide, Servicio de Compras y Aprovisionamientos, Oficina de Control Económico, Archivo General, Función Pública, Tribunal Vasco de Cuentas y otras Administraciones y Entidades Sectoriales (URA, IHOBE,...).

- **Instituciones Públicas y Privadas:**

- Diputaciones y Ayuntamientos.
- Ararteko, Emakunde, AECC, ONGs,...

- **Colegios Profesionales y Asociaciones del Sector de la Construcción.**

- **La Sociedad en su conjunto:**

- Ciudadanía

- **Medios de comunicación (prensa, redes, web, agencias...).**

- **Las personas que integran VISESA.**

## **4.1. SOCIEDAD: COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL**

VIRESA manifiesta su compromiso social ya desde la propia Misión, y para materializar este compromiso desde la perspectiva de la Responsabilidad Social Empresarial trabaja en diferentes iniciativas que le permitan seguir avanzando en su objetivo de responsabilidad y transparencia en la gestión.

### **PORTAL DE TRANSPARENCIA**

Con su portal de Transparencia, VIRESA ha dado un paso más en su compromiso de actuar al servicio de la ciudadanía con una doble perspectiva, generando valor público y adoptando un modelo de cultura de Transparencia en el uso de los recursos públicos para la prestación de sus funciones y en las tomas de decisión.

VIRESA participa en el grupo de transparencia de Q-epea (Entidades Públicas Vascas por la Gestión Avanzada), el cual se encarga de definir, mantener y mejorar un modelo tipo de evaluación de la publicidad activa.

VIRESA en 2017 se encontraba en un grado de cumplimiento del 87,27% de las normativas de aplicación de las entidades que conforman Q-epea, situándose por encima de la media general (71,70%). Durante 2018, tras la realización de este mismo ejercicio de comparación, ha seguido avanzado en este sentido posicionándose en un 89,09% de cumplimiento, situándose por encima de la media (83,03%).

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

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

Durante 2018, se ha trabajado en un nuevo Portal de Transparencia, más accesible

para la ciudadanía, que se publicará en 2019 en paralelo a la nueva web de VISESA.

## **MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD**

La memoria de sostenibilidad es un informe de carácter público que VISESA ofrece de forma voluntaria, y que recoge la posición de la organización y sus actividades desde una perspectiva social, medioambiental y económica. Se trata de un documento complementario a la información financiera y a la memoria de gestión, publicado bienalmente, que da cuenta de los proyectos, beneficios y acciones sociales dirigidas a sus accionistas, clientes, personas, aliados y sociedad en general.

La memoria en sí misma, es la base de la comunicación de la responsabilidad social y es el ejemplo del principio de transparencia que la caracteriza. El modelo promovido por el Global Reporting Initiative (GRI) es el estándar más reconocido internacionalmente y es el elegido para elaborar la memoria de sostenibilidad de VISESA.

La 3ª memoria de sostenibilidad se ha publicado en 2018 y recopila los datos que abarcan el periodo de 2013 a 2017. El compromiso de VISESA es actualizar los datos y publicarlos bienalmente.

La memoria de sostenibilidad es pública y accesible a través de la página web:  
[www.visesa.eus](http://www.visesa.eus)

## **CARTA DE SERVICIOS**

Atendiendo a la distinta normativa sobre transparencia así como los requisitos de la Guía de Gobierno Responsable de Gobierno Vasco, en 2014 VISESA puso en marcha el proyecto de mejora de definición y elaboración de la primera Carta de Servicios, aprobada en Comité de Dirección en 2015.

La Carta de Servicios es una metodología de trabajo, una herramienta, que tiene como objetivo dar a conocer de forma pública los compromisos que adquiere VISESA con la clientela, y así asegurar la plena efectividad de sus derechos e información sobre sus deberes.

Con el fin de asegurar la máxima calidad de la carta, VISESA tuvo en cuenta los requisitos de la norma UNE 93200 así como los criterios definidos por el grupo de trabajo Q-epea.

Conforme a las normas, modelos y otros requisitos utilizados como referencia, y tal y

como establece la sistemática de gestión de las cartas de servicios definida, anualmente se elabora un informe de valoración del cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios en función de los resultados obtenidos en el año, así como un plan de acción con las medidas subsanatorias identificadas en caso de incumplimiento.

En diciembre de 2017 se cerró el ciclo de vida de la Primera Carta de Servicios de VISESA con el informe de cierre de ciclo (disponible en el portal de transparencia).

Además, de acuerdo con la sistemática de gestión de las cartas de servicios, en 2017, se realiza una auditoría interna para:

- Comprobar que el documento técnico de VISESA responde a los requisitos de referencia (Ley de Transparencia, Guía de Gobierno Responsable, norma UNE 93200).
- Identificar áreas de mejora y un plan de acción.
- Identificar conclusiones.

Durante 2018, se ha trabajado en el análisis de las necesidades y expectativas de la clientela de promociones según los resultados obtenidos en las mediciones de la satisfacción de los últimos años, con el fin de alinearlas con los compromisos recogidos en la segunda Carta de Servicios.

En mayo de 2018, se aprueba en el Comité de Dirección de VISESA la primera revisión del documento técnico de la Carta de Servicios, así como la sistemática para su gestión, disponible en el Portal de Transparencia de VISESA.

Adicionalmente, durante los meses de agosto y septiembre, se ha participado en la evaluación externa de la Carta de Servicios de otras entidades del sector público, colaborando con Q-epea y Euskalit en la promoción de la gestión avanzada en organizaciones públicas vascas.

## **GESTIÓN DE RIESGOS y GOBIERNO RESPONSABLE**

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



mico (OCDE).

Al mismo tiempo, VISESA ha puesto en marcha el “Manual para la implantación y Desarrollo de la Función de Control Interno en los Entes, Sociedades y Fundaciones del Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi” implantando un sistema de gestión de riesgos y control interno.

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

De acuerdo con la auditoría externa realizada en 2013, VISESA daba cumplimiento a la guía de Gobierno Responsable en un 62,5%, siendo el promedio de cumplimiento del resto de entidades de un 58,66%; y en un 62,25% de cumplimiento frente al 60,48% de cumplimiento por parte del resto de entidades, en el caso del Manual de Control Interno. Tras la auditoría, se identificaron una serie de áreas de mejora y se definió un plan de acción para avanzar en el cumplimiento de las guías.

En 2016, se llevó a cabo una autoevaluación para valorar el posicionamiento con respecto a las dos guías, estimando un avance en el grado de cumplimiento de un 77,5% en la guía de Control Interno y de un 74% en la de Gobierno Responsable, ratificando así VISESA su compromiso de seguir avanzando en estas cuestiones.

Durante estos dos últimos años, se ha trabajado el plan de acción resultante de la autoevaluación. Se han identificado acciones que supondrán un avance importante en la guía de Gobierno Responsable, así como, otras acciones y proyectos de mejora necesarios para que VISESA se acerque al cumplimiento del 100% de las guías.

## **REGLAMENTO EUROPEO EMAS Y NORMAS UNE-EN ISO 9001 Y 14001**

VISESA dispone de un Sistema Integrado de Gestión auditado anualmente y certificado de acuerdo a las normas UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015, y adaptado al Reglamento Europeo EMAS 1221/2009, modificado por el Reglamento Europeo EMAS 1505/2017. La implantación de este Sistema asegura el cumplimiento de los requisitos de calidad y ambientales de aplicación, la sistematización de los procedimientos y pautas, y materializa el compromiso de mejora continua para proteger el medio ambiente y minimizar los impactos asociados a su actividad.

VISESA es una empresa Registrada en EMAS. Este Reglamento EMAS permite y compromete a las organizaciones a medir, evaluar, informar y mejorar su comportamiento

ambiental. VISESA lleva a cabo este ciclo anualmente a través de la Declaración Ambiental EMAS que pone a disposición de los grupos de interés a través del portal de transparencia: ([www.visesa.euskadi.eus/gardetasun-ataria/](http://www.visesa.euskadi.eus/gardetasun-ataria/)). Algunos de los beneficios contrastados de tener un Registro EMAS son:

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

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

## **REGLAMENTO EUROPEO DE PROTECCIÓN DE DATOS**

A lo largo del año 2018 VISESA ha ido implementando procedimientos, cláusulas, contratos y otras herramientas con la finalidad de adaptar la actividad de VISESA a lo establecido en el Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD) y de proteger los datos de sus grupos de interés (plantilla, clientes, colaboradores...). Como punto de partida se ha nombrado a la persona Delegada de Protección de Datos (DPO), al Responsable de Seguridad, a la asistente de la persona DPO y a los Responsables internos de ficheros, todos ellos pertenecientes a la plantilla de VISESA.

Tomando la prevención como base fundamental de la Protección de Datos en VISESA, se ha analizado toda la documentación de la organización incorporando cláusulas informativas, se ha implementado la realización de contratos de encargo de tratamiento en las contrataciones que así lo requieren, se ha habilitado un servicio en la Intranet para atender las consultas de las personas de VISESA en su día a día y se ha creado una cuenta de correo electrónico para facilitar la comunicación de la persona DPO con los grupos de interés y atender sus solicitudes.

En 2018, se han atendido 64 consultas de todas las áreas internas de VISESA.

## **PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALS**

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

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

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

Respecto al OCIC, este órgano fue creado por el Consejo de Administración con fecha 2 de mayo de 2006 con las funciones recogidas en su Reglamento.

Por otra parte, el Consejo de Administración analizó y validó, en sesión celebrada el 26 de marzo de 2018, el Informe anual de Experto externo correspondiente al ejercicio 2017 y aprobó su Plan de Actuación de 2018 que ha sido implementado a lo largo del ejercicio.

Además, se ha llevado a cabo una acción formativa en materia de Prevención de Blanqueo Capitales a toda la plantilla de VISESA.

## **PREVENCIÓN DE DELITOS**

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

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

de controles) y el Plan de Acción propuesto.

Durante el ejercicio 2018 se han implementado parte de las acciones propuestas, estando prevista su culminación durante el año 2019.

## **POLÍTICA LINGÜÍSTICA - EUSKERA**

En el año 2018 se ha aprobado el VI Plan de Euskera. Por ello, VISESA se ha centrado en la elaboración de dicho plan 2018-2022 que ha culminado con su definición a finales del 2018.

En línea con años anteriores, VISESA en el año 2018 ha matriculado a 32 personas que se están formando en el desarrollo de la competencia en general y en el desarrollo de las capacidades para su uso en los puestos de trabajo.

VISESA está comprometida con el fomento y uso del euskera, ha tomado parte como organización en la primera edición de la iniciativa Euskaraldia con una respuesta positiva por parte de las personas de la organización.

## **DECRETO DE SOSTENIBILIDAD ENERGÉTICA**

En el año 2015 se aprobó el DECRETO 178/2015, de 22 de septiembre, sobre la sostenibilidad energética del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Por ello, VISESA está tomando medidas para lograr un mayor ahorro y eficiencia energética tanto en sus infraestructuras como en sus actividades. En el caso del departamento de Personas y Servicios Generales, se están incorporando en las contrataciones cláusulas de eficiencia energética que favorezcan el consumo sostenible de recursos energéticos. Otra medida de interés es la incorporación al parque de vehículos del primer coche de gas licuado que se suma a las dos bicicletas eléctricas adquiridas para los desplazamientos dentro de la capital alavesa, Vitoria-Gasteiz.

## **INVERSIONES EN LA COMUNIDAD LOCAL**

VISESA es un agente relevante en la actividad económica del sector de la construcción y edificación, contribuyendo a la movilización económica de agentes públicos y privados en la CAPV, tal y como se detalla en el siguiente cuadro de pagos realizados en el año 2018 por concepto de gasto.

Concepto	Importe (miles de euros)
Certificaciones de obra	26.194.293,41 €
Suelos	6.449.444,02 €
Intereses y gastos financieros	1.529.664,52 €
Cocinas	502.145,84 €
Honorarios técnicos	1.215.584,64 €
Asistencias técnicas (ensayos, control técnico y posventa)	883.534,41 €
Seguros	526.530,47 €
Reparaciones - Gremios	1.641.255,84 €
Impuestos municipales	879.053,66 €
Alquileres	374.856,88 €
Vigilancia de promociones	205.328,69 €
Consultorías y auditorías	126.717,18 €
Notarios y registros	381.768,35 €
<b>TOTAL</b>	<b>40.910.177,91 €</b>

## APOYO A LA INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS JÓVENES

En el año 2018, se ha continuado apoyando la inserción de las personas jóvenes en el mercado laboral, en esta ocasión con la colaboración en VISESA de dos personas a través de la Fundación Novia Salcedo, una de ellas en el Departamento Técnico y la otra en el Departamento Económico-Financiero.

## COLABORACIÓN CON AGENTES SOCIALES Y ORGANISMOS SIN ÁNIMO DE LUCRO

En el marco del plan de dinamización de locales de VISESA, concretamente en el apartado de colaboración con agentes sociales, organismos públicos o privados sin ánimo de lucro, cuya actividad esté destinada a realizar labores sociales y de investigación, VISESA tiene formalizados:

- Un contrato de alquiler de un local en Eibar para diez años con la AECC (Junta Provincial de Gipuzkoa), para ubicar la sede comarcal del Bajo Deba de la Asociación, con el fin de facilitar información-concienciación, fomento de la investigación oncológica y servicios de acompañamiento y apoyo a enfermos y familiares.

- Un contrato de arrendamiento con opción a compra de un local en Morlans (Donostia) con la fundación HURKOA, dedicada a la atención, defensa y tutela de personas mayores y/o con enfermedad mental en situación de fragilidad, dependencia o desprotección, principalmente en el territorio de Gipuzkoa.

## PROYECTOS SOLIDARIOS

La solidaridad es un valor importante y esencial y por ello, las personas de VISESA a título personal 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.

En el año 2018, se ha colaborado con el proyecto de construcción de un centro nutricional en Kashusha que se encuentra en uno de los ocho territorios que componen la provincia del Sud-Kivu en la República Democrática del Congo y está situada a 40 kilómetros de la ciudad de Bukavu. El proyecto fue inaugurado en junio del año 2018.

Este año 2018 ha sido el sexto año consecutivo que se ha colaborado con Religiosas Misioneras del Divino Maestro. Todos los proyectos puestos en marcha por ellas, promueven la participación de las personas locales, por ello, son proyectos que tienen un impacto muy importante en el desarrollo de las familias de la zona.

Igualmente, favorecen tanto el desarrollo profesional como personal de muchas personas que han participado activamente en el proyecto de edificación y la puesta en marcha del centro nutricional. Este favorecerá la mejora de la salud de las familias de la zona.



Además, realizamos otras actividades solidarias tales como campañas de extracción de sangre, recogida de juguetes y entrega a colectivos desfavorecidos del excedente del servicio del comedor.

## 4.2. CLIENTES

### LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

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



#### Oficina de Atención al cliente de Bizkaia

San Vicente, 8 - Bajo (Entrada por Uribitarte) 48001 Bilbao

#### Oficina de Atención al cliente de Gipuzkoa

Paseo de Errotaburu, 1 - 7º.

#### Oficina central -Vitoria-Gasteiz, Araba/Álava

Portal de Gamarra 1A - 2ª planta (Edificio El Boulevard) 01013 Vitoria-Gasteiz

#### Oficina de Atención al cliente de Araba/Álava

Portal de Gamarra 1A - Bajo (Edificio El Boulevard - entrada por C/Zaramaga) 01013 Vitoria-Gasteiz

Oficinas de Atención al Cliente (OAC):			Oficina Central
<b>OAC Araba:</b> Tfno.: 945 214 038 Fax: 945 241 609 gasteiz@vivesa.eus	<b>OAC Bizkaia</b> Tfno.: 946 612 620 Fax: 944 241 989 bilbao@vivesa.eus	<b>OAC Donostia</b> Tfno.: 943 326 340 Fax: 943 326 341 donostia@vivesa.eus	Tfno.: 945 214 050 Fax: 945 068 440 vivesa@vivesa.eus
<b>Horario:</b> De lunes a jueves: 8:30-14:00 y 15:00-16:30. Viernes: 8:30-14:00			

Servicio de Atención Posventa de WISESA:
Tfno.: 902 350 035 Fax: 902 350 005 sap@vivesa.eus
<b>Horario:</b> De lunes a viernes: 8:30-20.00

## COMUNICACIÓN CON CLIENTES

En VISESA, se atiende a la ciudadanía a través de sus oficinas territoriales, del servicio call-center (atención telefónica) y de otros canales de comunicación (web, fax, etc.), para todas las consultas e incidencias generales o técnicas que puedan generarse durante el ciclo de vida de una promoción. Se atienden de igual manera incidencias que puedan interponerse de modo particular o bien a través de organismos oficiales como Ararteko, Zuzenean, Delegaciones, etc.

### • CONTACTO WEB

VISESA pone a disposición de la ciudadanía una página web de forma que las visitas a dicha web [www.visesa.eus](http://www.visesa.eus) se mantienen estables con respecto al año anterior, con un nº de sesiones de 22.858 y 129.101 páginas visitadas.

La valoración media de la web de VISESA por parte de las personas clientes se sitúa en los últimos años en un valor de 3,5 en una escala E 1:5.

### • SORTEOS

La transparencia en la adjudicación de las viviendas es una apuesta ineludible para VISESA. Este año 2018 se han retransmitido en directo y a través de la web de Irekia [www.irekia.euskadi.eus](http://www.irekia.euskadi.eus) y de la web de VISESA [www.visesa.eus](http://www.visesa.eus) los sorteos de las promociones de: Bilbao-Bolueta (190 VPO) y Barakaldo-Avda. Altos Hornos (72 VPO).

### • NOTIFICACIONES DE ADJUDICACIÓN Y CONSTITUCIÓN DE COMUNIDADES DE PROPIETARIOS Y PROPIETARIAS

Desde de las oficinas de atención al cliente se han notificado 622 adjudicaciones de viviendas en venta o viviendas en arrendamiento con opción a compra, y del total de dichas notificaciones, se han producido 222 renunciaciones a la adjudicación. El total de citas concertadas por parte de las oficinas de atención al cliente han sido 1.424 durante 2018.

En el año 2018, VISESA ha gestionado la constitución de 2 comunidades de propietarios en las promociones:

Promoción	Fecha Constitución	Lugar
B-043 Bolueta 108 VPO	03/12/2018	Bilbao
G-061 Hondarribia 32 VPO	11/12/2018	Hondarribia



## • PISOS PILOTO Y JORNADA DE PUERTAS ABIERTAS

En 2018 no se han llevado a cabo jornadas de puertas abiertas o apertura de pisos piloto en las promociones de VISESA, ya que en las 2 promociones de vivienda protegida entregadas en 2018, y con tres meses de antelación a la entrega, ya se disponía entre un 96% y un 100% de personas compradoras. Por tanto, no ha sido necesaria la apertura de piso piloto.

## • ATENCIÓN POSVENTA

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

En el año 2018 se han recibido 2.516 llamadas telefónicas (un 48% menos de llamadas que el año anterior) y el nivel de servicio ofrecido a lo largo del año 2018 alcanza el 94 % (mejorando el dato de 92% obtenido el año anterior).

Asimismo, se han recibido un total de 1.601 correos electrónicos a [sap@visesa.com](mailto:sap@visesa.com), que supone un decremento del 59% respecto al año anterior.

## • ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Durante el año 2018 no se han realizado encuestas de satisfacción con clientes ya que no ha habido promociones para encuestar en dicho ejercicio.

## • SALONES INMOBILIARIOS

El salón inmobiliario es una cita a la que VISESA no falta. EN 2018, el **Salón Inmobiliario de Euskadi** tuvo como eje central la promoción de Sestao Vega Galindo, una promoción estratégica para VISESA y en la que los esfuerzos por su desarrollo y comercialización han sido notables.

También se ha dado a conocer las viviendas Passivhaus de Bolueta por medio de un vídeo con recorrido en 3D en una vivienda, información que está disponible en la web de VISESA, así como el vídeo tutorial con recomendaciones sobre el uso de la vivienda Passivhaus.

## 4.3. ALIANZAS, PROVEEDORES Y COLABORADORES

### NUESTRA CADENA DE VALOR

VIRESA actúa como instrumento fundamental para el desarrollo de la política de vivienda del Gobierno Vasco, constituyendo junto con el Departamento de Vivienda y Alokabide una cadena de valor que produce interesantes sinergias: adquiriendo, gestionando y urbanizando suelo, promoviendo viviendas de calidad para el conjunto de la ciudadanía vasca, y, gestionando el alquiler de gran parte de las viviendas de protección oficial de la Comunidad Autónoma Vasca.

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

Para ello, la Dirección de la sociedad ha asumido el diseño y la implantación de su Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, orientados al Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit, que alcanza todos los ámbitos y actividades de la sociedad, y que contribuye a la consecución de sus objetivos.



### AGRADECIMIENTOS

Además de agradecer a los accionistas de VIRESA, a la Viceconsejería de Vivienda, a las Delegaciones Territoriales, a Alokabide y a las Entidades e Instituciones que conforman

el sector público de la CAPV también desde VISESA se quiere agradecer la labor de empresas proveedoras, empresas aliadas y colaboradoras que han trabajado y compartido su labor durante 2018 con VISESA.

#### Redactores de Proyecto:

ABITURA ARQUITECTOS S.L.P.	HIRILAN ARKITEKTURA HIRIGINTZA, SLP.
AGUILAR Y VARONA ARQUITECTOS ASOCIADOS	IDOM Proyectos Integrados
AN+EL ARQUITECTOS ASOCIADOS, S.C.P	I-INGENIA
ARKAIA ARQUITECTOS	ITAU
BAT (BILBAO ARCHITECTURE TEAM)	SAN JUAN ARQUITECTURA
BIDEIN Ingeniería	SOLA, TORRES VIDAURRAZAGA ARQUITECTOS S.L.P
COOPERATIVA ARQUITECTURA	TYPSA
DEURBE ARQUITECTOS	USANDIZAGA ARQUITECTURA Y URBANISMO
ESTUDIO URGARI	UTE ARQUIPLAN-ARRIARK
ERRO AMARO TECNICOS EN ARQUITECTURA	UTE URGARI (XABIER URANGA Y MIGUEL MERINO)
GAUSARK	VART ARQUITECTOS
GERMAN VELAZQUEZ	WARQS OFICINA DE ARQUITECTURA

#### Empresas Constructoras:

ALTUNA Y URIA	KURSAAL
BYCAM SERVICIOS, EDIFICIOS E INFRAESTRUCTURAS	LURGOIEN, S.A.
CONSTRUCCIONES AMENABAR	SACYR
CONSTRUCCIONES MOYUA SL	SUKIA, S.A.
CONSTRUCCIONES OLABARRI	VUSA, VALERIANO URRUTIKOETXEA
EXBASA OBRAS Y SERVICIOS S.A.	UTE GAIMAZ INFRAESTRUCTURAS-ELECTRICIDAD MARTIN
FERROVIAL-AGROMAN	

#### Organismos de Control Técnico:

APPLUS NORCONTROL, S.L.U.	ECA, ENTIDAD COLABORADORA DE LA ADMINISTRACIÓN, S.A.U. (BUREAU VERITAS)
ASEFA OCT	EUROCONSULT NORTE
BSP CONSULTORES	LABIKER INGENIERIA Y CONTROL DE CALIDAD
C.P.V. CONTROL TÉCNICO Y PREVENCIÓN DE RIESGOS, S.A.	OCA ICP CONSTRUCCIÓN

#### Coordinadores de Seguridad y Salud:

ANTONIO MAÑOSO PEREZ	EUROCONTROL
----------------------	-------------

BPG COORDINADORES	INGECOR
BSP CONSULTORES	NASERGES
CPV-CONTROL TECNICO Y PREVENCIÓN DE RIESGOS, S.A.	RCS ARQUITECTURA Y PREVENCIÓN
CUALTIS	SERVASCO
EUROCONSULT NORTE, S.A.	SYMAT ASESORÍA TÉCNICA, S.L.P.

#### Laboratorios de ensayos:

APPLUS NORCONTROL, S.L.U.	GIKESA
EPTISA Cinsa, GRUPO EP	GEOLOGIA Y GEOTECNIA LARREA SL
EUROCONSULT NORTE, S.A.	LABIKER, S.L.
EUSKONTROL, S.A.	LABORATORIO GOBIERNO VASCO
FUNDACIÓN TECNALIA	

#### Colaboradores en Proyectos I+D+i:

ACCIONA INFRAESTRUCTURAS	ESTUDIOS GIS
AIMPLAS	EVE
AGRUPACIÓN CLUSTER DE ELECTRODOMÉSTICOS	FUNDACIÓN CARTIF
ARMINES - ASSOCIATION POUR LA RECHERCHE ET LE DÉVELOPPEMENT DES MÉTHODES ET PROCESSUS INDUSTRIELS (FRANCIA)	GIROA
AYUNTAMIENTO SONDERBORG (DINAMARCA)	GOBIERNO DE ROGALAND (NORUEGA)
AYUNTAMIENTO TARTU (ESTONIA)	IHOBE
AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ	LABORATORIO GOBIERNO VASCO
CENTRO DE ESTUDIOS AMBIENTALES (CEA)	MONDRAGON CORPORACIÓN COOPERATIVA
CENTRO TECNOLÓGICO EMI (HUNGRÍA)	OHL - OBRASCÓN HUARTE LAIN
DNA IN DE BOUW (PAÍSE BAJOS)	OBERON KONZEPTBAU (BULGARIA)
eERG (END-USE EFFICIENCY RESEARCH GROUP) POLI-TECNICO DI MILANO (ITALIA)	PASSIVHAUS INSTITUTE (ALEMANIA)
ENAR	TECNALIA

#### Posventa:

ARQUITECTA ANDREA TRESPADERNE	BELAKO LANAK, SL
ARQUITECTO JESÚS CAÑADA	CONSTRUCCIONES URRUTIA, S.A.
ARQUITECTO JOSÉ CAMPILLO	GIROA-VEOLIA
ARQUITECTO OSCAR GOMEZ	XUPERA, S.A.
FUNDACIÓN TECNALIA	

**Asociados:**

ACLIMA	E2B A
APD	INNOBASQUE
ARABAKO EUSKARA BATZORDEA	JUNTA DE CONCERTACIÓN BOLUETA
AVS-AVS Euskadi	Q-EPEA
COMISIÓN GESTORA ZORROTZAURRE	RED DE ENTIDADES PÚBLICAS EN FAVOR DE LA IGUALDAD
ERAIKUNE	RIS3 EUSKADI
EUSKALIT	

**APIS:**

BERMEO INMOBILIARIA BAI, S.L. (BERMEO)	INMOBILIARIA MACIAS (GERNIKA)
EKOS SERVICIOS INMOBILIARIOS (ARRASATE-MONDRA-GON)	INMOBILIARIA DEL VALLE DEL DEBA S.L. / AUKERA INMOBILIARIA (EIBAR)
ETORKI ETXEAK INMOBILIARIA, S.L. (DERIO)	INMOBILIARIA PASAI GIETALIA , S.L. (PASAIA)
INMOBILIARIA IRUÑALAN, S.L. (LLODIO)	INMOBILIARIA Y SERVICIOS DEL DURANGUESADO, S.L. (DURANGO)
INMOBILIARIA KASSETAS (BASAURI)	PORTAL INMOBILIARIO FOTOCASA
INMOBILIARIA LANDAKO (AMURRIO)	PORTAL INMOBILIARIO IDEALISTA
EUSKALIT	

**Otros colaboradores:**

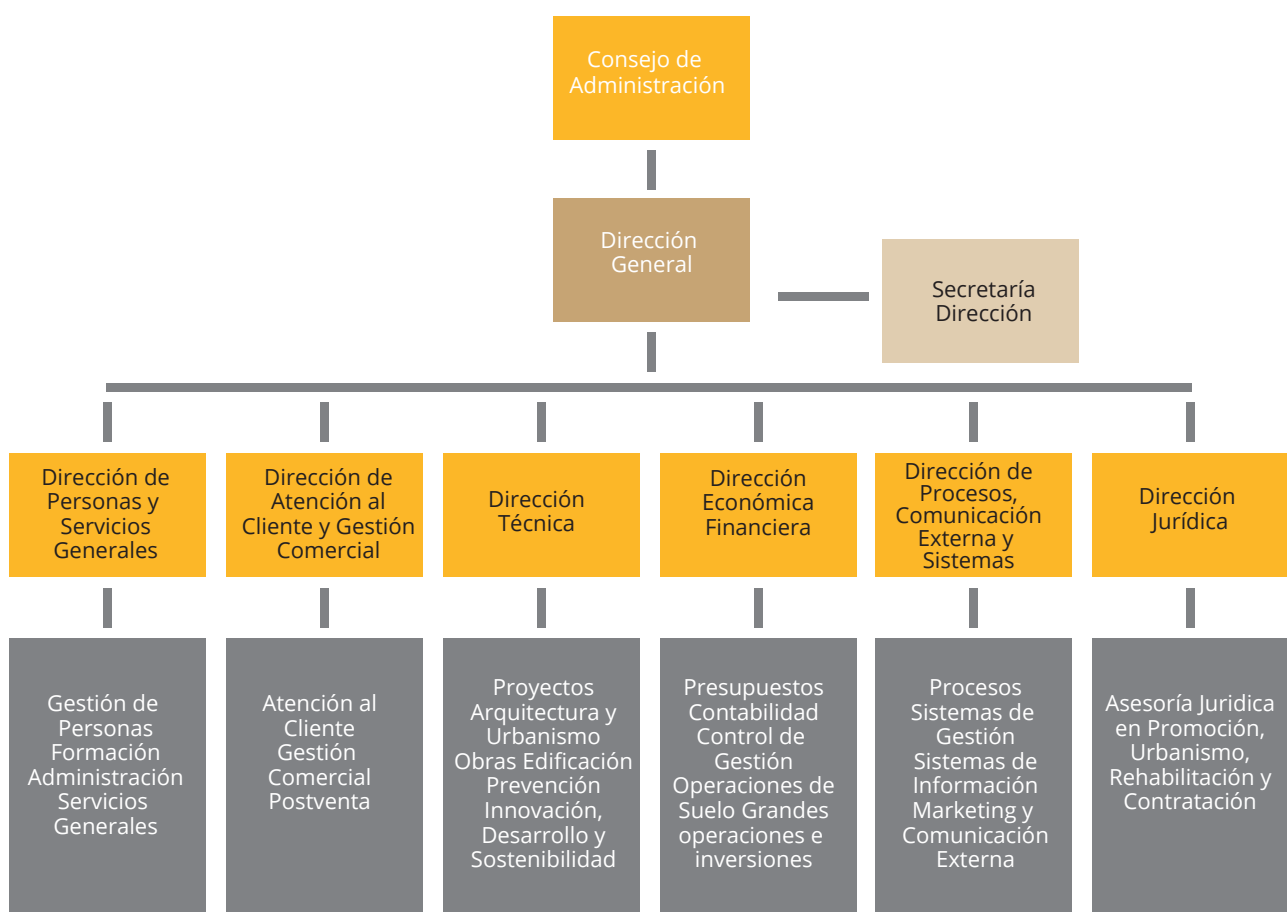
AENOR INTERNACIONAL S.A.U.	INGENIERIA DE SEGURIDAD DE VITORIA Y ALAVA
AIERBE COMUNICACION	IÑAKI BERAZA CAMPILLO
AQUA SERVICE	ITS
ALAMO Consulting	IVAP
ALDATU	JOTAMAS EVENTOS
AON GIL Y CARVAJAL, S.A.U.	KILGORE PRODUCCIONES
ARTEZ	LANBIDE
ASG TECHNOLOGIES GROUP	LANKIDEGO LANTALDE
AUSOLAN	LEASE PLAN
BASKEGUR	LIMPIEZAS ABANDO
BENITO BRAGADO ALVAREZ	LIMPIEZAS CLECE
BIDEBI	LKS
BILBOMATICA	LUIS ANGEL GOMEZ
BK CONSULTING	LYRECO
BOGA CONSULTORES	MARSH S.A.

CADESK SIMULATION	MBN COMUNICACION
CAMPO Y OCHANDIANO	MIRANDAOLA SERVICIOS AMBIENTALES
CIUDADANO KANE COMUNICACION	MOVISTAR
CM NORTE	MUDANZAS EL BARCO
COLEGIO OFICIAL DE ARQUITECTOS VASCO-NAVARRO	MUTUALIA
COLEGIO OFICIAL DE APAREJADORES	NACEX
COLEGIO VASCO DE ECONOMISTAS	NEXUS AUDIOVISUAL
CUSTAR	ONDOAN
DATO ECONÓMICO	PAPERPRINT
DELOITTE	PC COMPONENTES Y MULTIMEDIA
DIGISYSTEMS	PIXELWARE, S.A.
EDP COMERCIALIZADORA	PKF ATTEST ITC
EJIE	PRODUCCIONES MIC
EKAIN ABOGADOS, S.A.	RADIO VITORIA
EMANA	S2G SERVICIOS GENERALES DE GESTIÓN
E-RENTING	SAFETIC ASESORES LEGALES
ERCISA-AZAFATAS ERCILLA	SCANBIT
ESCOR	SAICA NATUR
ESCUELA EUROPEA DE COACHING	SEGURMA
ETXEKIT	SER
EUSKALTEL	SERVATAS
F4KT	SESTAOBERRI
FUNDACION NOVIA SALCEDO	SIEMENS
GARRIGUES ABOGADOS	SOASA
GESEPRO	SOCIEDAD ESTATAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS
GUREAK MARKETING	SONORA ESTUDIOS
GRUPO URBEGI	SVC
HIRU LAN DA LAN	TECNITASA SERVICIOS DE TASACION
HORI	TELBASK
HOSTECK	TELFÓNICA MOVILES
IBAI SISTEMAS	UDABERRIA EUSKALTEGIA
IBERDROLA	UNIPREX
IBM	UTE AON -EGIASA
IKUSPYME	VEISS COMUNICACION
ILUSTRE COLEGIO DE ABOGADOS DEL SEÑORIO DE BIZKAIA	VENTICLIMA
ILUSTRE COLEGIO NOTARIAL DEL PAIS VASCO	WOKO CREATIVOS
IMQ	ZAINDU KONPONDU

## 4.4. EQUIPO HUMANO

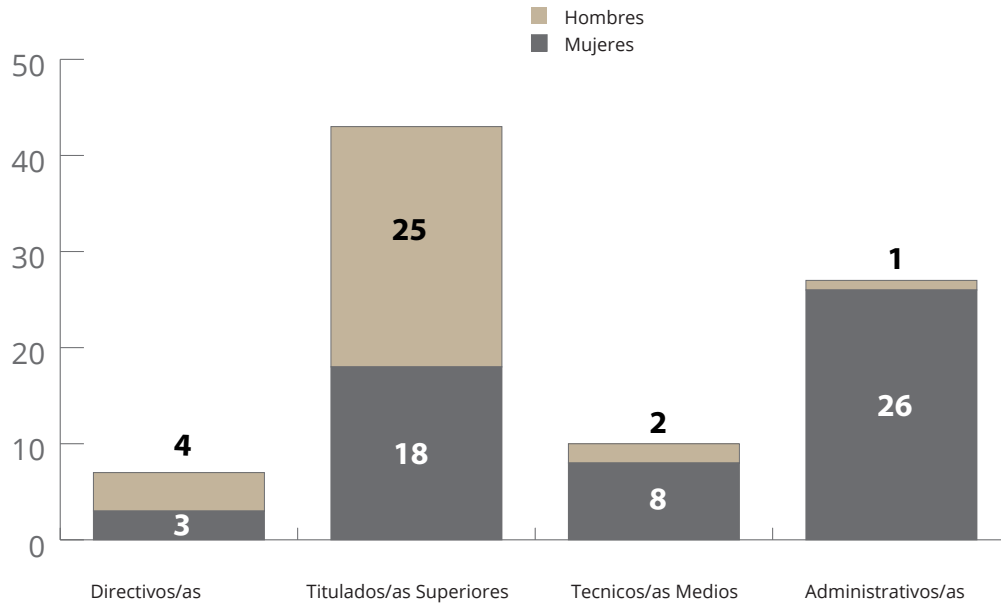
### ORGANIGRAMA FUNCIONAL

El equipo humano de VISESA lo conforman 87 personas con contratos fijos y temporales a 31 de diciembre de 2018 distribuidas en 7 Áreas funcionales tal y como se describe en el organigrama siguiente:

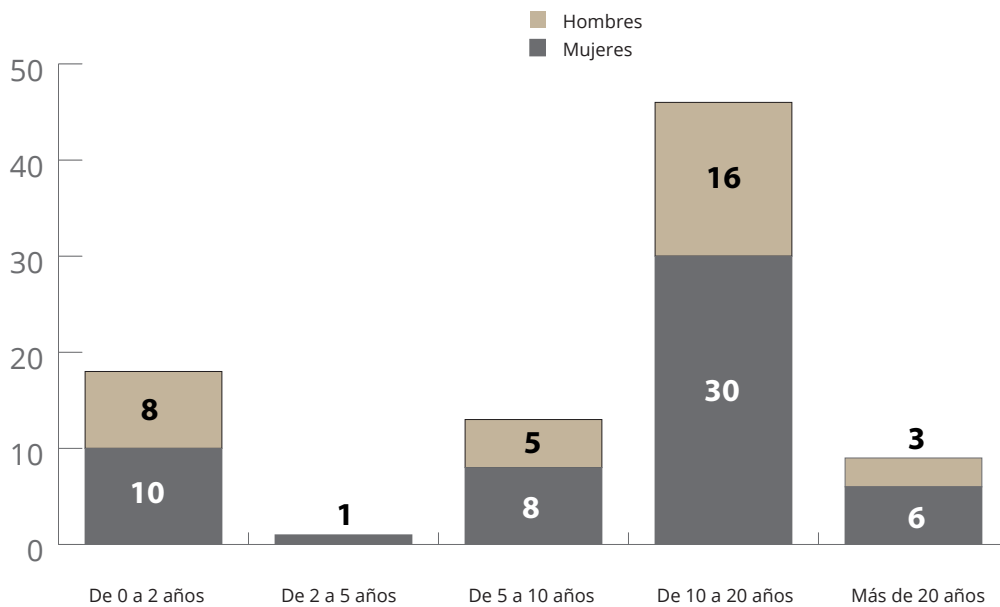


## RESULTADOS EN PERSONAS

### • DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR RESPONSABILIDAD

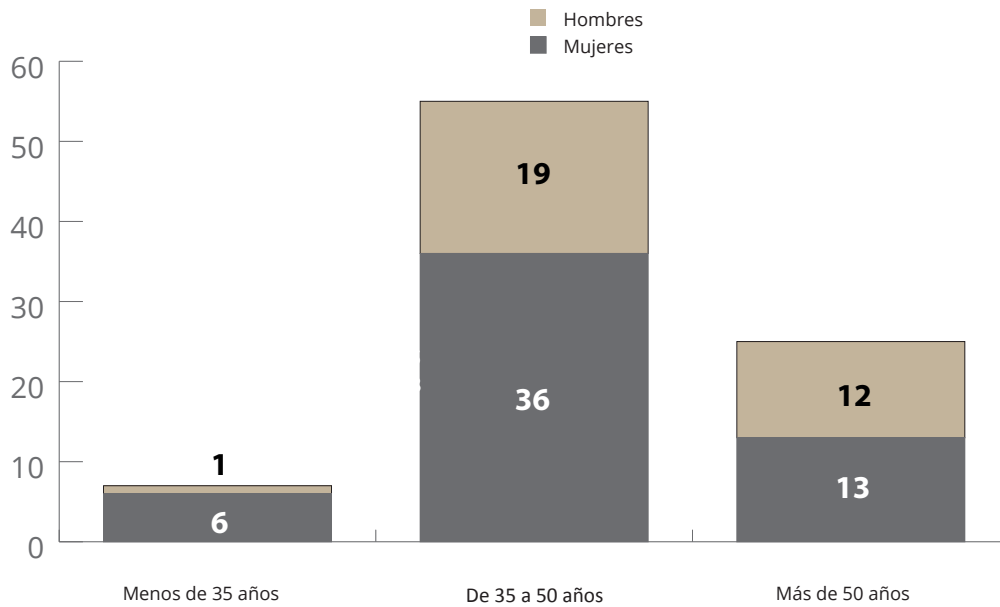


### • DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR AÑOS DE ANTIGÜEDAD

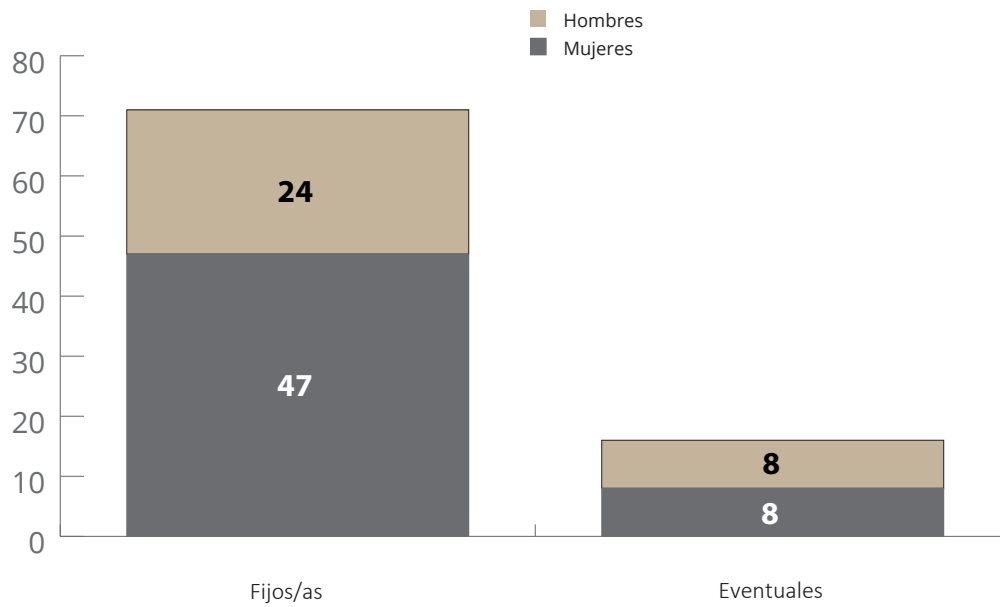




### • DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR EDAD



### • DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO



## **ATENCIÓN A LAS PERSONAS**

### **• IGUALDAD**

En materia de igualdad, finalizado el periodo del primer plan de Igualdad de VISESA 2014-2017, y aprobado el VII Plan de Igualdad de la CAPV, el año 2018 ha sido un año de análisis y elaboración del segundo plan de igualdad que ha sido presentado por la Comisión de Igualdad a la Dirección en el mes de diciembre. A la vista de los datos recabados del periodo 2014-2018, VISESA está en un nivel avanzado y dando pasos por la igualdad, tratando de incorporar a nuestra actividad diaria el enfoque de género y así garantizar el respeto a la diversidad y la igualdad entre mujeres y hombres. Se han realizado importantes acciones de sensibilización y formación (acoso, lenguaje inclusivo...), y se ha renovado la comisión de igualdad integrando en ella, representantes de todas las áreas.

Además, en el año 2018, se han elaborado pliegos y se han formalizado contratos que recogen por primera vez cláusulas sociales orientadas al fomento de la igualdad. Se quiere con ello situar a VISESA en una posición responsable e innovadora, manifestando como entidad pública un compromiso firme con la igualdad.

### **• PREVENCIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD LABORAL**

VISESA, en el compromiso con la salud y seguridad laboral, en este año 2018, ha lanzado una encuesta orientada a detectar situaciones de desgaste emocional, creando un equipo de trabajo para analizarla y poner en marcha acciones. Esta iniciativa surge del análisis de la encuesta psicosocial realizada en el año 2016. Para prevenir situaciones de esta tipología, entre otras cuestiones, cabe destacar la importancia de tener hábitos saludables. Por ello, se han incorporado en el plan de formación cursos enfocados a gestionar el estrés, mejorar los hábitos alimenticios y se apoya y gestiona la puesta en marcha de cursos de estiramientos, de pilates y de hipopresivos.

Siguiendo con el ámbito de la nutrición y en relación con el servicio de catering diario, este año 2018 se han incorporado productos de mayor calidad a fin de proporcionar menús más sanos y equilibrados. En la selección de menús, se ha incorporado además la información sobre el valor alimenticio de cada plato.

Otra de las prioridades de VISESA en el ámbito de la seguridad y la salud, es la adecuación de las instalaciones a las necesidades actuales y dar respuesta a los requerimientos, cada vez más exigentes en materia de ergonomía. Por ello, en el año 2018, se ha continuado trabajando para el cambio de oficina de atención al cliente de Bizkaia

ubicada en Bilbao, habiéndose contratado el proyecto arquitectónico de adecuación de la nueva oficina que se ubicará en locales que VISESA tiene en propiedad en el barrio de Amezola. Las obras iniciadas en diciembre de este año, concluirán en junio del año 2019.

## • RELACIONES LABORALES

El año 2017, fue un año de cambio de legislatura y nueva Dirección General, que ha servido para asentar bases, orientar y fijar la estrategia para los próximos cuatro años. Este segundo año 2018 ha sido un año de cambio, que ha requerido el esfuerzo y la adaptación de la totalidad de las personas de la organización.

En enero del año 2018, se aprobó un nuevo esquema organizativo y organigrama funcional, con el objetivo de incorporar a la actividad de VISESA el Proyecto de Rehabilitación del barrio de Coronación de Vitoria Gasteiz. Se ha creado una estructura para poder dar respuesta de forma adecuada a la actividad principal de VISESA, la promoción de vivienda pública, y además responder a la demanda creciente de recursos del proyecto Coronación.

Para ello, se ha incorporado a lo largo del año y de forma progresiva, un número importante de profesionales pasando de una plantilla media de 72,34 personas en el año 2017 a 80,71 personas de media en 2018.

A lo largo del primer trimestre, la Dirección General dio traslado a todas las personas de la organización de la previsión de actividad y objetivos de VISESA, todo ello alineado con el Plan Director de Vivienda 2018-2020.

Asentadas las bases y establecidos los objetivos, se ha aprovechado este año 2018 para realizar la encuesta de satisfacción de personas, que recoge los niveles de satisfacción de los factores que se considera que son clave para la adecuada gestión de personas y como consecuencia, la consecución de objetivos encomendada a VISESA. Los datos reflejan un incremento de los niveles de satisfacción en la mayor parte de los factores, siendo el índice de satisfacción general de 3,63 sobre 5. En la tabla que sigue se recogen los niveles de satisfacción de cada uno de los factores. Cabe destacar que todos ellos, están por encima del umbral de satisfacción (3,00), nivel a partir del cual las personas se consideran satisfechas.

FACTOR	2014	2018
CONDICIONES DE TRABAJO	3,79	4,16
COMPENSACIÓN / RETRIBUCIÓN	2,88	3,48
DESARROLLO PROFESIONAL Y RECONOCIMIENTO	3,43	3,55
ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO	3,47	3,42
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	3,39	3,27
PARTICIPACIÓN	3,32	3,39
AMBIENTE DE TRABAJO	3,42	3,65
ESTILO DE DIRECCIÓN	3,80	3,83
ESTRATEGIAS, OBJETIVOS Y FUTURO DE LA ENTIDAD	3,10	3,32
INTEGRACION EN VISESA	3,77	4,11
GESTIÓN DEL CAMBIO	3,33	3,58
GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	3,67	3,79
IMPACTO EN LA SOCIEDAD	3,78	4,03

Escala E 1:5

## • COMUNICACIÓN

La comunicación interna es una herramienta estratégica clave en VISESA para transmitir correctamente a su plantilla los objetivos, los valores estratégicos que promueve la organización, los logros y la consecución de objetivos, así como gestionar el reconocimiento al trabajo bien hecho y la identificación de puntos de mejora.

VISESA utiliza sus distintos canales para crear una cultura de integración, generar sentido de pertenencia y fidelidad así como sentirse parte de un proyecto compartido además de generar seguridad en los empleados/as y desde luego, necesario para retener el talento.

Por ello se han seguido utilizando los canales principales y que sirven para conseguir la estrategia de comunicación interna:

- Intranet corporativa: comunicación de noticias de alcance general.
- Berezi Bilera: reuniones de seguimiento de actividad, coordinación y organización.
- Reuniones periódicas departamentales: traslado de información de interés general a nivel de área.

- Encuentros periódicos con la Dirección General: traslado del seguimiento del plan estratégico así como de nueva actividad y proyectos liderados por la dirección.

## • **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

En materia de formación, en el año 2018, la consecución del plan de formación en volumen de actividades ha sido de un 40,55% y ha ascendido a un 59,25% si se consideran las actividades realizadas aprobadas y no previstas inicialmente en el plan. Es un dato algo superior al del año 2017. El volumen de horas de media por persona, se ha mantenido siendo de 76 horas anuales.

El 100% de las personas han realizado formación y se ha ejecutado el 100% del presupuesto aprobado para esta partida, siendo la valoración media de las acciones formativas de 6,95 (escala E 0:10).

## **ACTIVIDAD 2018**

*WISESA quiere evidenciar su compromiso con la transparencia y compartir con todos sus Grupos de Interés, los hitos más relevantes y los resultados más significativos conseguidos a lo largo de los años transcurridos desde el inicio de su actividad.*

## 5. EVOLUCIÓN DE VISESA

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

1990	Creación de la sociedad pública VISESA (Euskadiko Etxebizitza eta Lurra, e.a. - Vivienda y Suelo de Euskadi, s.a.).
1992	Inicio operativo de VISESA.
1994	Entrega de nuestra primera promoción: 373 VPO en Intxaurreondo (Donostia).
1996	Inclusión de la certificación energética en todas nuestras promociones.
2000	Incorporación de BBK, Kutxa, Vital y Caja Laboral a nuestro accionariado y creación de las sociedades Orubide y Alokabide (participadas al 50% por VISESA).
2000	Obtención de la certificación ISO 9001 por el sistema de gestión de la calidad.
2002	Inicio del programa de movilización de vivienda vacía en la CAPV (programa Bizigune).
2003	Premio del COAVN a la mejor obra de edificación: 168 viviendas sociales en Lakua (Vitoria-Gasteiz).
2005	El Gobierno Vasco nos reconoce con la Q de Plata por la excelencia en la gestión.
2005	Obtención de la certificación ISO 14001 por el sistema de gestión medioambiental.
2007	Alcanzamos la cifra de 10.000 viviendas iniciadas y 5.000 viviendas escrituradas en la CAPV.
2008	Obtención del Certificado Bikain de Plata por la presencia, uso y gestión del euskera.
2008	Nuestra promoción de 50 VPO en Bermeo es seleccionada por la organización IISBE (Internacional Initiative for Sustainable Built Environment) para representar a España en la "Conferencia Mundial de Edificación Sostenible - SB08".
2009	Premio de la Agrupación Vasco-Navarra de Arquitectos Urbanistas del COAVN a nuestro proyecto en Bolueta en la XI edición "Ciudad, Urbanismo y Ecología".
2010	Premio Aedipe-Human- Capital Humano a la innovación basada en personas (en la categoría de Administraciones Públicas). Alcanzamos las 10.000 viviendas entregadas.
2010	Selección del proyecto PIME´s, que incluye 432 viviendas protegidas de VISESA en Salburua, por la Comisión Europea dentro del 7º Programa Marco de I+D+i para cofinanciar su ejecución, como ejemplo de desarrollo residencial sostenible.
2010	Selección del proyecto OPEN HOUSE por parte de la Comisión Europea dentro del 7º Programa marco de I+D+i para el desarrollo e implementación de una metodología europea de evaluación de la sostenibilidad de edificios. Proyecto cerrado en 2013.
2011	Record anual de viviendas de protección pública terminadas - 5.473 viviendas -, aportando VISESA un tercio del total.
2011	VISESA y el Departamento de Arquitectura de UPV-EHU firman un convenio de colaboración para desarrollar un taller y un equipo de investigación sobre la industrialización y la vivienda protegida.

2012	Inicio de la actividad de Prestación de Servicios Energéticos con la firma de contratos con más de 400 propietarios de viviendas.
2012	En aras de una mayor transparencia y servicio, iniciamos la publicación de expedientes de contratación en el Portal de Contratación Pública de Euskadi (perfil del contratante).
2013	Premio construcción sostenible. IV premio de la Junta de Castilla y León en la categoría de residencial colectiva a la promoción 50 VPO bioclimáticas en Bermeo.
2013	Premio a la mejor iniciativa pública en materia preventiva y laboral en los XVI Premios Europeos a la Arquitectura Técnica a la Seguridad en la Construcción.
2013	Diseño y puesta en marcha de nuevas modalidades de comercialización: alquiler con opción de compra y compra con pago aplazado.
2013	Premio Endesa a la promoción inmobiliaria más sostenible de 2013 por el proyecto de 50 viviendas VPO bioclimáticas en Bermeo.
2013	Selección del proyecto OSIRYS por parte de la Comisión Europea, dentro del 7ª Programa marco de I+D+I, para el desarrollo de eco-materiales que permitan una mejora en la calidad del aire en el interior de las viviendas.
2014	Puesta en marcha de la plataforma EuskoRegite para prestar el servicio a la Viceconsejería de Vivienda.
2014	Premio AVS "A las mejores Prácticas en Vivienda Protegida": El proyecto de 242 VPO promovidas por VISESA ha sido reconocido como de alto rendimiento en todos los aspectos de la edificación sostenible al tener el edificio consumos casi cero (NZEB) y calificación energética A.
2014	Accésit en la VI Edición del Premio Mutualia en reconocimiento de la gestión y labor preventiva de VISESA en materia de seguridad y salud laboral.
2014	X Concurso Internacional de Buenas Prácticas de Naciones Unidas (Dubai 2014). Presentada la práctica "BILBAO-BOLUETA: URBANISMO PARA LAS PERSONAS. Regeneración urbana y recuperación del entorno natural" obteniendo la calificación de BEST, siendo además una de las incluidas en la Lista de Finalistas (SHORT LIST).
2015	Integración Orubide: publicación de Orubide y firma del contrato de compraventa de actividad de consultoría y subrogación laboral de plantilla de Orubide en VISESA y Alokabide.
2015	Aprobación por parte de la Comisión Europea del proyecto de rehabilitación SmartEnCity (Coronación) presentado a la convocatoria "Smart Cities and Communities SCC1-205 (H2020)" para la identificación, desarrollo y despliegue de soluciones integradas y equilibradas en eficiencia energética, transporte y TICs, que mejoren de manera sostenible la calidad de vida en núcleos urbanos. Demostración en barrio Coronación (Vitoria-Gasteiz).
2015	Publicación del Portal de Transparencia de VISESA.
2016	Proceso participativo para la elección de las fachadas de las 108 VPO +63 VS y las 190 VPT de Bolueta.
2016	Licitación puente San Ignacio (primer puente VISESA) en diciembre.
2016	PCTI EUSKADI 2020. Participación en las 5 Líneas y Áreas estratégicas. Liderando la 2. "Rehabilitación integral y regeneración urbana".



2017	Selección del proyecto SmartEnCity-Coronación como uno de los 10 proyectos emblemáticos de 2017 del "Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación (PCTI)" Euskadi 2020.
2017	Aprobación por parte de la Comisión Europea del proyecto "AZEB Towards Affordable Zero Energy Buildings" presentado a la convocatoria EE-13-2016 "Reducción de costes en nuevos edificios de consumo casi nulo" para el desarrollo de una metodología general para reducir el costo del diseño y la construcción de nuevos NZEBs y su coste global de ciclo de vida.
2017	Superamos la cifra de 14.500 viviendas escrituradas en la CAPV.
2018	Entrega de la promoción de vivienda protegida passivhaus más alta del mundo. Bilbao. (Bolueta 108 VPO + 63 VS).
2018	Entrega de la promoción de vivienda protegida con estructura de madera. Hondarribia. Edificio residencial estructura de madera más alto del sur de Europa.
2018	Certificación de VISESA en el Registro Europeo Medioambiental EMAS.

### 6.1. BOLUETA

El proyecto para el Área de Reparto 421 de Bilbao, "Boluetá", nace de la necesidad de recuperar, para beneficio de la sociedad, suelos industriales en desuso en el entorno del Bilbao Metropolitano. No sólo se trata de recuperar una zona degradada urbanísticamente, sino que se pretende dotar de significación a la intervención. Estratégicamente el proyecto se concibe como la oportunidad de revertir la actual situación de degradación, planteando una regeneración integral del Área. La propuesta está en estrecho contacto con el río, con el objetivo preciso de recuperar el entorno natural en tres ámbitos fundamentales, el arquitectónico, el microurbano y el sectorial. El proyecto es además generador de Vivienda Social promovida por las Administraciones Públicas, proyectándose un total de 1.100 viviendas de las que 608 serán viviendas sometidas a algún régimen de protección pública. El proyecto hace hincapié en aspectos fundamentales que lo definen: ahorro energético y construcción con materiales naturales y sanos.

El ámbito ha sido objeto de varios concursos públicos para el desarrollo de los documentos de gestión urbanística, redacción de los proyectos de urbanización y redacción de los proyectos de edificación de la fase 1, para la construcción en esta fase de un total de 298 viviendas protegidas de régimen general y 63 viviendas de régimen especial.

En 2014 se aprueba definitivamente el proyecto de urbanización y se licitan y adjudican por parte de la Junta de Concertación las obras de urbanización de la Fase A a la UTE Ex-basa/Amenábar.

Paralelamente se licitan las obras de edificación de 108 VPO y 63 VS en noviembre de 2014. Las obras de edificación de las 108 VPO y 63 VS se adjudican en marzo de 2015 a Construcciones Sukia Eraikuntzak, SA.

En 2018, la cronología de esta edificación (108 VPO y 63 VS) ha sido la siguiente: en febrero se firma el final de las obras de edificación, en junio se realiza la recepción de la obra a construcciones Sukia. En septiembre se firma la Escritura Pública de Obra Nueva y en noviembre se comienza con la entrega de las viviendas a las personas clientes.

Por otra parte, en abril de 2017 se decide anular la comercialización y adjudicación de la licitación de las obras de edificación de las 190 VPT y en mayo de 2017 se envía el anuncio al DOUE para la licitación de las obras de edificación de 190 VPO, anejos y urbanización vinculada. Esta promoción se adjudica a Construcciones Sukia Eraikuntzak S.A. En enero de 2018 se inician las obras de edificación y su finalización está prevista

para el primer semestre de 2020.

La tipología de las viviendas así como las fases del desarrollo del proyecto a 31 de diciembre de 2018 se muestran en las siguientes tablas:

TOTAL DE VIVIENDAS	TIPOLOGÍA			
	VPO	VS	VPT	VL
680	352	63	193	72

TOTAL DE VIVIENDAS	FASE 1		FASE 2		FASE 3	
	RE-1A1	RE-1A2	RE-3A	RE-3B	RE-4B	RE-4C
680	298 VPO	63 VS	54 VPO	90 VPT	72 VL	103 VPT

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

## 6.2. ZORROTZAURRE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En julio de 2016 tiene lugar la aprobación inicial del proyecto de Urbanización de la UE1 y en julio de 2017 se obtiene su aprobación definitiva. En mayo de 2018 se adjudicaron las obras de urbanización de la Fase A de Zorrotzaurre a la UTE formada por Viuda de Sainz, Lurgoien y Jaureguizar y los trabajos de dirección de obra de la citada urbanización a la UTE formada por Saitec S.A. y González Cavia y Cabrera Arquitectura, Urbanismo y Paisaje S.L.

En julio de 2017 VISESA se volvió a sacar a concurso la construcción del puente que unirá Zorrotzaurre con el barrio de San Ignacio, ya que la primera licitación fue anulada (diciembre 2016). A este concurso se presentaron 11 ofertas (todas ellas UTEs). En febrero de 2018 VISESA adjudica el concurso para la realización de las obras de construcción del puente a la UTE formada por las empresas Ferrovial-Agroman S.A. y VICONSA S.A por un presupuesto de 8.337.611,20 euros. El plazo de ejecución de las obras se fija en 17 meses. En mayo de 2018 se iniciaron las obras del Puente San Ignacio

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

En mayo de 2018 se anula el expediente de calificación de la promoción B-094 Zorrotzaurre 104 VPO en el distrito Deusto Bekoa para empezar a trabajar con un proyecto de al menos 120 viviendas en esa misma promoción. En julio 2018 VISESA sacó a subasta la Parcela SI-5 de suelo libre situados en la UE 1 de la AI-1 del Área Mixta de Zorrotzaurre. Ese mismo año, en noviembre, se convocó la segunda licitación para la enajenación de la parcela SI-5 en San Ignacio, Zorrotzaurre, al quedar desierto el anterior concurso del mes de julio.

La tipología de las viviendas así como las parcelas del desarrollo del proyecto a 31 de diciembre de 2018 se muestran en las siguientes tablas:

TOTAL DE VIVIENDAS	TIPOLOGÍA		
	VPO	VPT	VL
1.240	214	388	638

TOTAL DE VIVIENDAS	PARCELAS	
1.240	SI-2	104 VPT
	DB-2	120 VPO
	RD-3	117 VPT
	RD-6	59 VPO
	SI-5	153 VL
	DB-3	230 VL
	RZ-2	117 VL
	RZ-3	130VPT
	RZ-15	67 VL
	UE2+AI2	35 VPO
		37 VPT
71 VL		

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

### 6.3. VEGA GALINDO

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

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

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

La propuesta que se recoge para la ordenación de la citada zona residencial se basa fundamentalmente en el reconocimiento de la prolongación de la Gran Vía de Sestao

como eje vertebrador del conjunto, tratando de crear una vía de carácter urbano, acotada a ambos lados por edificación, que una el nuevo asentamiento con el centro del municipio sin perder la noción de conjunto en el recorrido.

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

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

En 2014 se da fin a la primera fase de las obras de urbanización de la UE1 y se adjudican las obras de edificación de 58 VS, 52 VPO y 53 VPT de alquiler a Valeriano Urrutikoe-txea, SAU. En enero de 2015 tiene lugar el acta de inicio de las obras, estando prevista la entrega al cliente para el primer semestre de 2019.

El 16 de junio de 2016 se lanza la licitación de las obras de acondicionamiento de la Campa de San Francisco, obras que se adjudican en agosto de 2016 a la empresa By-cam. En 2017 continúan las obras de acondicionamiento de la Campa de San Francisco y obras complementarias: explanación general, accesibilidad y pavimentación. En noviembre de 2018 se produce el final de las obras de acondicionamiento de la Campa de San Francisco y obras complementarias.

En 2018 se ha lanzado la redacción del proyecto de la fase II de la UE1 y se ha iniciado la revisión de los documentos técnicos para poder lanzar la ejecución de la fase II de la UE1 durante el primer semestre de 2019.

La tipología de las viviendas así como las fases del desarrollo del proyecto a 31 de diciembre de 2018 se muestran en las siguientes tablas:

TOTAL VIVIENDAS	TIPOLOGÍA			
	VPO	VS	VPT	VL
1.351	405	136	405	405

TOTAL VIVIENDAS	FASES		
	UE.1 Fase I	UE.1 Fase II	UE.2
1.351	52 VPOa 53 VPO 58 VS	105 VPO 60 VPT	195 VPO 78 VS 345 VPT 405 VL

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

## 6.4. SmartEnCity. REHABILITACIÓN DEL BARRIO CORONACIÓN

**SmartEnCity (2016-2021)** es un proyecto, enmarcado en el programa europeo de “Ciudades y Comunidades Inteligentes”, en el que Vitoria-Gasteiz 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 vida de los ciudadanos.

En Vitoria-Gasteiz, la actuación de la que es responsable VISESA se centra en un ámbito de 5 manzanas (1.313 viviendas) del barrio vitoriano de Coronación, con una propuesta de rehabilitación de aproximadamente 750 viviendas y el despliegue de una red de calor basada en biomasa.

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

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

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

- Se han mantenido 67 reuniones con las comunidades de propietarios para ampliar la información y que se pudieran tomar decisiones.



- Desde la instalación de la caseta informativa en la calle Kutxa el pasado 31 de julio de 2017, se han atendido 401 consultas.
- La acción de “puerta a puerta” ha contactado con 879 viviendas, lo que supone un 89,7% de las 976 posibles.

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

En los meses finales de 2017 se solicitó la licencia de obras para comenzar con la rehabilitación de las primeras comunidades en adherirse.

(+info: [www.vitoria-gasteiz.org/coronacion](http://www.vitoria-gasteiz.org/coronacion) ; [www.smartencity.eu](http://www.smartencity.eu))

En 2018 ha sido importante también la labor de sensibilización entorno al proyecto, habiéndose cerrado el 31 de diciembre de 2018 el plazo de adhesión de nuevas comunidades de propietarios de viviendas. Así, el alcance del proyecto queda concretado en 32 comunidades de propietarios adheridas, que corresponden a un total de 742 viviendas equivalentes.

Durante el primer semestre de 2018 se han licitado por segunda vez las obras de las primeras comunidades Early Adopters (tareas de monitorización de la rehabilitación). Se ha obtenido la licencia de obras de los primeros edificios a rehabilitar (Eulogio Serdán 4 y 8). Durante los días 12 y 13 de junio se han celebrado las jornadas formativas sobre la correcta ejecución del SATE en las instalaciones del Laboratorio de Calidad en la Construcción del Gobierno Vasco, orientada a que las empresas puedan ejecutar con garantías los trabajos de rehabilitación.

En julio de 2018 comienzan las obras de la primera rehabilitación del barrio en las comunidades Early Adopters.

En diciembre de 2018 se celebra en VISESA una jornada informativa para potenciales participantes en la licitación de los trabajos de rehabilitación de cara a explicar en detalle las características principales de la licitación y cómo optar a la licitación electrónica. En este mismo mes, se licitan las obras de nueve portales (98 viviendas) correspondientes a la segunda fase.

# 7. PROMOCIÓN

Se muestra a continuación el detalle de la actividad de promoción de VISESA en el 2018.

## 7.1. SUELOS

Una de las actividades o cometidos de VISESA es la realización de estudios de suelos, así como la adquisición, gestión y urbanización de dichos suelos. Durante 2018 se ha captado suelo para promocionar 134 viviendas, cumpliendo aproximadamente un 90% sobre el objetivo establecido para VISESA en el Plan Director de Vivienda 2018-2020.

SUELO CAPTADO PREVISTO VISESA 2018	TIPOLOGÍA	Nº viviendas
Hondarribi Presa II	VS	34
Hondarribi Presa I	VPOa	42
<b>TOTAL SUELO EN ALQUILER</b>		<b>76</b>
G-071 Azkoitia kale Nagusia	VPO	16
Hondarribi Presa I	VPO	42
<b>TOTAL SUELO EN VENTA</b>		<b>58</b>
<b>TOTAL SUELO 2018</b>		<b>134</b>

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

## 7.2. ACTIVIDAD DE PROMOCIÓN EN 2018

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

2018. PROMOCIONES CON PROYECTO LICITADO (INICIADAS) :	421 VIVIENDAS
G-042. 51 VPOa, Arrasate (Zerrajera)	51
B-082. 85 VS, Barakaldo	85
G-042. 63 VPO, Arrasate (Zerrajera)	63
B-115. 118 VPT, Zorrotzaurre (RD-3)	118
B-058. 104 VPT, Zorrotzaurre (SI2)	104

<b>2018. PROMOCIONES CALIFICADAS PROVISIONALMENTE:</b>	<b>479 VIVIENDAS</b>
B-124. 64 VS, Santurtzi (Rompeolas)	64
A-045. 63 VS, Salburua RCP07 (Vitoria-Gasteiz)	63
G-042. 51 VPOa, Arrasate (Zerrajera)	51
B-082. 85 VS, Barakaldo	85
B-087. 32 VPOa, Santurtzi (Rompeolas)	32
B-108. 15 VPO, Gordexola	15
B-080. 54 VPO, Getxo (Venancios)	54
G-042. 63 VPO, Arrasate (Zerrajera)	63
B-045, 52 VPOa, Sestao (Vega Galindo)	52

<b>2018. PROMOCIONES CON OBRA LICITADA :</b>	<b>72 VIVIENDAS</b>
B-086. 72 VPO, Barakaldo	72

<b>2018. ADJUDICACIONES DE OBRA EN CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:</b>	<b>217 VIVIENDAS</b>
G-066. 14 VS, Azkoitia (Floreaga)	14
G-066. 16 VPO, Azkoitia (Floreaga)	16
G-070. 20 VPOa, Zarautz	20
G-070. 30 VPT, Zarautz	30
B-097. 65 VPO, Basauri (Sarratu)	65
B-086. 72 VPO, Barakaldo	72

<b>2018. PROMOCIONES CON INICIO DE OBRA:</b>	<b>413 VIVIENDAS</b>
G-066. 14 VS, Azkoitia (Floreaga)	14
G-066. 16 VPO, Azkoitia (Floreaga)	16
G-070. 20 VPOa, Zarautz	20
G-070. 30 VPT, Zarautz	30
B-097. 65 VPO, Basauri (Sarratu)	65
B-046. 190 VPO, Bolueta (Bilbao)	190
B-090. 78 VPO, Basurto krug (Bilbao)	78

<b>2018. PROMOCIONES RECEPCIONADAS:</b>	<b>485 VIVIENDAS</b>
G-061. 33 VPOa, Hondarribia	33
G-063. 70 VPOa, Morlans (Donostia)	70
B-043. 63 VS, Bolueta (Bilbao)	63
B-067. 101 VS, Leioa (Leioandi)	101

G-051.1. 32 VS, Irun (Oiñaurre)	32
G-051.1. 32 VPOa, Irun (Oiñaurre)	32
G-061. 32 VPO, Hondarribia	32
B-043. 108 VPO, Bolueta (Bilbao)	108
B-091. 14 VL, Basurto krug (Bilbao)	14

<b>2018. PROMOCIONES SORTEADAS:</b>	<b>262 VIVIENDAS</b>
B-086. 72 VPO, Barakaldo	72
B-046. 190 VPO, Bolueta (Bilbao)	190

<b>2018. PROMOCIONES CON INICIO DE ESCRITURACIÓN:</b>	<b>314 VIVIENDAS</b>
G-061. 33 VPOa, Hondarribia	33
B-043. 63 VS, Bolueta (Bilbao)	63
G-051.1. 32 VS, Irun (Oiñaurre)	32
G-051.1. 32 VPOa, Irun (Oiñaurre)	32
G-061. 32 VPO, Hondarribia	32
B-043. 108 VPO, Bolueta (Bilbao)	108
B-091. 14 VL, Basurto krug (Bilbao)	14

<b>PROMOCIONES EN CURSO EN 2018 :</b>	<b>1.847 VIVIENDAS</b>
G-063. 70 VPOa, Morlans (Donostia)	70
B-045, 58 VS, Sestao (Vega Galindo)	58
B-045, 53 VPO, Sestao (Vega Galindo)	53
B-045, 52 VPOa, Sestao (Vega Galindo)	52
B-070. 65 VPO, Basauri (Sarratu)	65
B-087. 32 VPOa, Santurtzi	32
B-095. 84 VS, Ortuella	84
B-090. 78 VPO, Basurto krug (Bilbao)	78
B-046. 190 VPO, Bolueta (Bilbao)	190
B-097. 65 VPO, Basauri (Sarratu)	65
G-066. 14 VS, Azkoitia (Floreaga)	14
G-066. 16 VPO, Azkoitia (Floreaga)	16
G-070. 20 VPOa, Zarautz	20
G-070. 30 VPT, Zarautz	30
B-086. 72 VPO, Barakaldo	72
B-124. 64 VS, Santurtzi (Rompeolas)	64
B-058. 104 VPT, Zorrotzaurre (SI2)	104
B-125. 91 VS, Getxo (Iturribarri)	91

<b>B-080. 54 VPO, Getxo (Venancios)</b>	54
<b>B-108. 15 VPO, Gordexola</b>	15
<b>G-066. 16 VPO, Azkoitia (Floreaga)</b>	16
<b>A-045. 63 VS, Salburua RCP07 (Vitoria-Gasteiz)</b>	63
<b>G-042. 63 VPO, Arrasate (Zerrajera)</b>	63
<b>G-042. 51 VPOa, Arrasate (Zerrajera)</b>	51
<b>B-126. 58 VPOa, Getxo (Iturribarri)</b>	58
<b>G-042. 70 VPOa, Arrasate Fasell</b>	70
<b>B-115. 117 VPT, Zorrotzaurre (RD-3)</b>	117
<b>A-044. 63 VS, Salburua Fasell RCP07 (Vitoria-Gasteiz)</b>	63
<b>A-045. 63 VS, Salburua Fasell RCP07 (Vitoria-Gasteiz)</b>	63
<b>B-089. 32 VPO, Portugalete</b>	32
<b>B-109. 24 VPO, Mundaka</b>	24

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

## VIVIENDAS INICIADAS Y TERMINADAS EN 2018

El número total de viviendas iniciadas de protección pública, sujetas a calificación administrativa en la CAPV, han sido 1.373 en 2018, aportando VISESA un 34,9% de la totalidad de viviendas iniciadas en toda la Comunidad. Las viviendas de protección pública iniciadas por VISESA en 2018 han sido viviendas de protección oficial (VPO) y viviendas sociales (VS).

Viviendas Iniciadas en la CAPV			Viviendas Iniciadas por VISESA	
VPO	VS	VT	VPO	VS
1.089	212	72	267	212

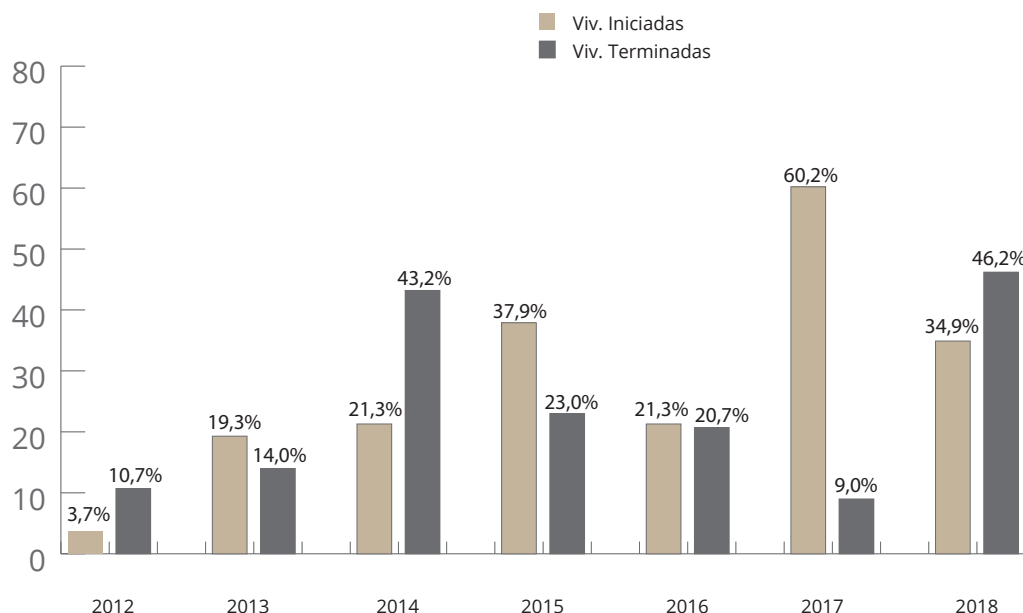
Fuente: Observatorio Vasco de la Vivienda

El número total de viviendas terminadas de protección pública, sujetas a calificación administrativa en la CAPV, han sido 799 en 2018, aportando VISESA un 46,2% de la totalidad de viviendas terminadas en toda la Comunidad. Las viviendas de protección pública terminadas por VISESA en 2018 han sido viviendas de protección oficial (VPO) y viviendas sociales (VS).

Viviendas Terminadas en la CAPV			Viviendas Terminadas por VISESA	
VPO	VS	VT	VPO	VS
623	167	9	205	164

Fuente: Observatorio Vasco de la Vivienda

## Cuota de viviendas iniciadas y terminadas por VISESA sobre el total de viviendas iniciadas y terminadas en la CAPV (sujetas a Calificación Administrativa del Gobierno Vasco)



### 7.3. COMERCIALIZACIÓN DE VIVIENDA PROTEGIDA Y ELEMENTOS LIBRES EN 2018

Se muestra a continuación la comercialización de vivienda protegida para venta y alquiler que VISESA promueve para la clientela particular e Institucional, así como aquellos elementos libres (locales comerciales, garajes y trasteros) disponibles en las distintas promociones desarrolladas en los tres Territorios Históricos de la CAPV.

En el caso de los y las clientes particulares se dispone de viviendas protegidas en la modalidad de compraventa y en la modalidad de arrendamiento con opción a compra, siendo esta última una modalidad de compra que posibilita disponer de una vivienda protegida en alquiler durante 5 años con opción a compra en el transcurso de dicho plazo temporal.

Adicionalmente, VISESA promueve vivienda protegida en alquiler orientada a la gestión pública de la misma vía instituciones como los Ayuntamientos, Alokabide o Gobierno Vasco.

## VIVIENDA PROTEGIDA CON PARTICULARES

### • SORTEOS PARA LA ADJUDICACION DE VIVIENDAS PROTEGIDAS EN RÉGIMEN DE COMPRA

Durante el año 2018, se han realizado los siguientes sorteos de adjudicación de promociones de vivienda protegida en la modalidad de compraventa:

Promoción y Municipio	Nº viviendas a adjudicar		Fecha Sorteo
B-086. Barakaldo	72	VPO	Mayo 2018
B-046. Bolueta (Bilbao)	190	VPO	Junio 2018
<b>TOTAL</b>	<b>262</b>		

*VPO: Vivienda de Protección Oficial*

### • CONTRATOS

#### I. CONTRATOS DE COMPRAVENTA

En relación a las promociones de viviendas en las que en este ejercicio 2018 se ha iniciado la formalización de los contratos de compraventa con los clientes particulares en la CAPV son:

- B-046. Bolueta (Bilbao). 190 VPO. Inicio de la firma de contratos en octubre 2018. **Total de contratos: 65**
- B-086. Barakaldo. 72 VPO. Inicio de la comercialización y firma de contratos en diciembre 2018.  
**Total de contratos: 1. Aceptaciones de contrato: 35.**
- B-097. Sarratu (Basauri). 65 VPO. Inicio de la comercialización en marzo 2018.  
**Total de contratos: 41.**

#### II. CONTRATOS DE AROC (ARRENDAMIENTO CON OPCIONA COMPRA)

En relación a las promociones de viviendas en las que en este ejercicio 2018 se ha iniciado la formalización de los contratos de arrendamiento con opción a compra con clientes particulares en la CAPV han sido un total de **12 contratos**, de las cuales 3 se han formalizado en Araba, 4 en Bizkaia y 5 en Gipuzkoa.

Esta modalidad AROC se inició en septiembre de 2013 con 2 promociones en los mu-

nicipios de Iruña de Oca y Vitoria-Gasteiz. A finales de 2018, había **vigentes 296 contratos de vivienda protegida con clientes particulares en la modalidad de AROC:**

- 213 contratos AROC en Vitoria-Gasteiz (VPO).
- 23 contratos AROC en Iruña de Oca (VPO)
- 1 contrato AROC en LLodio (VPO)
- 4 contratos AROC en Ugao-Miraballes (Viviendas Tasadas Municipales)
- 24 contratos AROC en Durango (VPO)
- 9 contratos AROC en Barakaldo (VPO)
- 11 contrato AROC en Eskoriatza (Viviendas Tasadas Municipales)
- 11 contratos AROC en Beasain (Viviendas Tasadas Autonómicas)

Este año 2018 han vencido los primeros contratos AROC con vigencia de 5 años. La mayor parte de los clientes han ejercitado la opción a compra y ante la posibilidad de formalizar un nuevo contrato AROC (AROCII) se ha firmado el primer contrato para otros cinco años con el cliente.

### **III. CONTRATOS TOTALES**

En la tabla siguiente se resume el número total de contratos firmados en 2018 en las distintas promociones de VISESA, según la modalidad de compraventa o la modalidad de arrendamiento con opción a compra en la CAPV:

	Nº de promociones en fase de comercialización	Nº de CONTRATOS		
		CV	AROC	TOTAL
ALAVA	7	50	3	53
BIZKAIA	14	149	4	153
GIPUZKOA	4	10	5	15
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>209</b>	<b>12</b>	<b>221</b>

#### **• ADJUDICACION DIRECTA DE VIVIENDAS PROTEGIDAS (SIN SORTEOS)**

En 2018, se ha emitido la Orden del Consejero de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda para iniciar la Adjudicación Directa en la siguiente promoción:

Promoción y Municipio	Adjudicación directa
B-097. Sarratu (Basauri) NI.2	Octubre 2018



Esta promoción se suma a otras 32 promociones anteriores, ya que las órdenes de adjudicación directa se iniciaron en abril 2013 hasta la actualidad.

En la tabla siguiente se muestra el número de contratos firmados mediante adjudicación directa en 2018 en las distintas promociones de VISESA, según la modalidad de compraventa o la modalidad de arrendamiento con opción a compra en la CAPV:

	Adjudicación Directa / COMPRAVENTA	Adjudicación Directa / AROC
ARABA	50	5
BIZKAIA	40	5
GIPUZKOA	17	6
	<b>107</b>	<b>16</b>
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	

*AROC: Arrendamiento con opción a compra*

## • ESCRITURAS

### I. ESCRITURAS PROVENIENTES DE CONTRATOS DE COMPRAVENTA

En relación a las promociones de viviendas en las que en este ejercicio 2018 se ha iniciado la escrituración proveniente de los contratos de compraventa con los clientes particulares de la CAPV son:

- B-043. Bolueta (Bilbao). 108 VPO. **Viviendas passivhaus**. Inicio de la firma de escrituras en noviembre de 2018. **Total de escrituras: 103.**
- G-061. Hondarribia. 32 VPO. **Viviendas con estructura de madera**. Inicio de la firma de escrituras en noviembre de 2018. **Total de escrituras: 30.**
- B-091. 14 Viviendas Libres adosadas en Krug-Basurto (Bilbao). Escrituración y entrega de **12 viviendas** adosadas a los realojados del convenio 2008 formalizado entre Gobierno Vasco, Ayuntamiento de Bilbao y Diputación de Bizkaia.

### II. ESCRITURAS PROVENIENTES DEL EJERCICIO DE LA OPCIÓN A COMPRA EN EL AROC

En relación a las promociones de viviendas en las que en este ejercicio 2018 se ha materializado el ejercicio de la opción a compra, en la modalidad de arrendamiento con opción a compra con clientes particulares en la CAPV, han sido un total de **52 escrituras**, de las cuales 50 VPO se han formalizado en Vitoria-Gasteiz, 1 VPO en Ugao-Miraballes y 1 VPO en Durango.

### III. ESCRITURAS TOTALES

En la tabla siguiente se resume el número total de escrituras formalizadas o ejercitadas en 2018 en las distintas promociones de VISESA, según la modalidad de compraventa o la modalidad de arrendamiento con opción a compra en la CAPV:

	Nº de promociones en fase de escrituración	Nº de ESCRITURAS		
		CV	EJERCICIO AROC	TOTAL
ALAVA	7	-	50	50
BIZKAIA	10	150	2	152
GIPUZKOA	3	39	-	39
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>189</b>	<b>52</b>	<b>241</b>

*CV: Compraventa - AROC: Arrendamiento con opción a compra*

### VIVIENDA PROTEGIDA PARA ALQUILER

#### • CONTRATOS

En relación a las promociones de viviendas para alquiler en las que en este ejercicio 2018 se ha iniciado la formalización de los contratos de compraventa con la Sociedad Pública Alokabide y/o con la Administración de la CAPV (Gobierno Vasco) son:

	ALOKABIDE ALOKABIDE		GOBIERNO VASCO	
	Nº Promociones	VS-VPOa	Nº Promociones	VS-VPOa
ALAVA	1	123		
BIZKAIA	2	102		
GIPUZKOA	1	70	1	22
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>295</b>	<b>2</b>	<b>22</b>

*VS: Vivienda Social - VPOa Vivienda protegida destinada a alquiler*

#### • ESCRITURAS

En relación a las promociones de viviendas para alquiler en las que en este ejercicio 2018 se ha iniciado la escrituración proveniente de los contratos con la Sociedad Pública Alokabide, con la Administración de la CAPV (Gobierno Vasco) y Ayuntamientos son:

	ALOKABIDE ALOKABIDE		GOBIERNO VASCO		AYTO BILBAO-VIV. MUNICIPALES DE BILBAO	
	Nº Promociones	VS-VPOa	Nº Promociones	VS-VPOa	Nº Promociones	VS-VPOa
ALAVA	1	123				
BIZKAIA	2	102			1	50
GIPUZKOA	1	70	1	22		
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>295</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>50</b>

*VS: Vivienda Social - VPOa Vivienda protegida destinada a alquiler*

## VIVIENDA PROTEGIDA TOTAL (PARTICULARES+ALQUILER)

En resumen, la comercialización de vivienda protegida para venta (compraventa y AROC) y alquiler social que VISESA ha promovido para la clientela particular e Institucional durante el ejercicio 2018 ha sido:

	2018	
	Contratos	Escrituras
VPO-AROC	221	241
VS-VPOa	317	303
<b>Total</b>	<b>538</b>	<b>544</b>

Si se desglosa el mismo resumen en los tres Territorios Históricos de la CAPV se tiene:

	Contratos 2018			Escrituras 2018		
	VPO-AROC	VS-VPOa	Total	VPO	VS-VPOa	Total
ARABA	53	123	176	50	170	220
BIZKAIA	153	102	255	152	51	203
GIPUZKOA	15	92	107	39	82	121
<b>Total</b>	<b>221</b>	<b>317</b>	<b>538</b>	<b>241</b>	<b>303</b>	<b>544</b>

*VPO: Vivienda de Protección Oficial - AROC: Arrendamiento con opción a compra - VS: Vivienda Social -*

*VPOa: Vivienda protegida destinada a alquiler*

## ELEMENTOS LIBRES (Locales, Garajes y Trasteros libres)

### • CONTRATOS

A continuación se muestra la comercialización de elementos libres (locales comerciales, garajes y trasteros) en los que se ha iniciado la formalización de contratos en la

modalidad de arrendamiento con opción a compra y en la modalidad en alquiler en el ejercicio 2018.

## **I. LOCALES COMERCIALES**

Se dispone y oferta en la modalidad de Arrendamiento con opción a compra (AROC) y en la modalidad de alquiler los LOCALES propiedad de VISESA en los siguientes municipios:

<b>ARABA</b>	<b>BIZKAIA</b>	<b>GIPUZKOA</b>
Vitoria-Gasteiz Llodio	Bilbao Basauri Ugao-Miraballes Derio Gernika	Mutriku Pasaia

El arrendamiento con opción a compra conlleva unas medidas innovadoras que facilitan y apoyan la puesta en marcha de una actividad comercial, tales como:

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

## **II. GARAJES Y TRASTEROS**

Se dispone y oferta en la modalidad de Arrendamiento con opción a compra (AROC) los GARAJES libres y TRASTEROS libres de titularidad de VISESA en los siguientes municipios:

<b>ARABA</b>	<b>BIZKAIA</b>	<b>GIPUZKOA</b>
Vitoria-Gasteiz Llodio Amurrio	Etxebarri Sopelana Basauri Ugao-Miraballes Derio Gernika Bermeo Durango	Donostia-San Sebastián Mutriku Hernani Elgoibar Errenteria Arrasate Eskoriatza Pasaia Beasain

### **III. CONTRATOS TOTALES**

En el siguiente cuadro se desglosa el número total de contratos firmados de elementos libres vigentes y firmados en 2018, todos ellos según la modalidad de arrendamiento con opción a compra en la CAPV:

	AROC LOCALES		AROC GARAJES		AROC TRASTEROS	
	Vigentes	Firmados en 2018	Vigentes	Firmados en 2018	Vigentes	Firmados en 2018
<b>ARABA</b>	12	5	<b>46</b>	11	-	-
<b>BIZKAIA</b>	28	6	<b>116</b>	23	3	-
<b>GIPUZKOA</b>	5	-	<b>156</b>	40	5	-
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>11</b>	<b>318</b>	<b>74</b>	<b>8</b>	-

*AROC: Arrendamiento con opción a compra*

#### **• ESCRITURAS**

En la tabla siguiente se resume el número total de escrituras formalizadas de elementos libres de VISESA en el ejercicio 2018 en la CAPV:

ESCRITURAS	
LOCALES	15
GARAJES	156
TRASTEROS	1
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>

Detallar, que en 2018 se han formalizado 6 ejercicios de opción a compra de locales comerciales que, inicialmente, se habían firmado bajo la modalidad de arrendamiento con opción a compra.

### **SERVICIO POSVENTA**

VISESA tiene definido un sistema de atención posventa, de manera que a lo largo del proceso constructivo de la promoción, y antes de la escrituración o entrega a la clientela de la promoción, todas y cada una de las viviendas y elementos comunes son supervisadas en varias ocasiones por las personas integrantes de este servicio.

En 2018 se han firmado 4 acuerdos con diversas Comunidades de Propietarios para sus incidencias con alcances variados. Estas promociones son: A-013 Zabalzana (Vi-

toria-Gasteiz), A-018 Salburua (Vitoria-Gasteiz), B-013 Mina del Morro (Bilbao) y B-059 Sondika.

Asimismo durante 2018, se ha revisado el piso piloto de las promociones B-070 Basauri (Sarratu), G-061 Hondarribia y G-063 Morlans (Donostia). La ejecución de un piso piloto anterior de la fecha de final de obra, facilita que el Servicio de Atención Posventa pueda realizar una reunión con la Empresa Contratista y la Dirección Facultativa, donde se comentan los aspectos genéricos y el modelo de acabado de las viviendas que minimicen posibles incidencias futuras de la clientela.

Asimismo se ha realizado la revisión pre-recepción en las promociones B-043 Bolueta (Bilbao), B-067 Leioa, G-051 Irun, G-061 Hondarribia y G-063 Morlans (Donostia). Esta revisión, anterior a la visita del cliente a la vivienda, se realiza con anterioridad a la recepción de la obra por parte de VISESA, y una vez que la empresa contratista ha finalizado los remates indicados.

## 7.4. INNOVACIÓN, SOSTENIBILIDAD E INDUSTRIALIZACIÓN

VISESA, trabaja cada día para mejorar su proceso de edificación de vivienda, y además hacerlo desde un punto de vista innovador y sostenible que cuide el medioambiente y en particular a la ciudadanía desde cualquier ángulo y perspectiva.

Como empresa pública al servicio de la sociedad, una de sus funciones es actuar como promotora de la innovación y la calidad en el sector de la edificación, realizando diversas actividades para fomentarlo, tanto en el ámbito de gestión como en el de la innovación del producto.

El objeto de la Política de Innovación de VISESA es el de **impulsar la calidad, la sostenibilidad y la innovación en el sector**, buscando una buena posición en el sector de la edificación en la CAPV. Cabe destacar la participación de VISESA en diversos proyectos colaborativos de los Programas Marco de I+D+i de la Unión Europea.

Los proyectos desarrollados han significado un antes y un después en la creación de viviendas que favorecen y mejoran la vida de la ciudadanía, permitiendo la utilización de nuevas técnicas de gestión y construcción de viviendas urbanas en la CAPV basadas en tres ejes fundamentales: la industrialización, la eficiencia energética y la sostenibilidad.

Para los próximos años VISESA seguirá trabajando en proyectos de distintos ámbitos

para la consecución de los objetivos citados. A continuación se muestran los proyectos de innovación en los que está trabajando VISESA:

## EFICIENCIA ENERGÉTICA Y SOSTENIBILIDAD DE EDIFICIOS

### Medidas generales:

- Todas las promociones se desarrollan siguiendo fielmente los **“Criterios de diseño y construcción de VISESA”**. Estos criterios incorporan importantes autoexigencias en el campo de la eficiencia energética y la sostenibilidad.
- Certificación energética como garantía de calidad. VISESA certifica un ahorro energético mínimo del 30% en todos sus edificios, como garantía de calidad. Esto se traduce en calificaciones energéticas A, B y C. Las calificaciones obtenidas por las 415 viviendas recibidas en 2018, han sido:
  - Calificación A: 60,2%** (5 promociones con un total de 250 viviendas)
  - Calificación B: 39,8%** (3 promociones con un total de 165 viviendas)
  - Calificación C: 0%**
- Con un ahorro promedio obtenido, respecto a los valores de referencia del IDAE, de un:
  - 64,7% de ahorro de emisiones de CO2**
  - 62,9% de ahorro de energía primaria no renovable**
- **Instalaciones de energía solar térmica.** VISESA incorpora en sus promociones colectores de captación solar térmica (u otra fuente renovable equivalente) que cubran un mínimo del 60% de la energía total media anual necesaria para el agua caliente sanitaria (la normativa exige el 30%).
- Diseño y evaluación de la sostenibilidad de todas las promociones, utilizando la **Guía de Edificación Sostenible para la Vivienda del Gobierno Vasco.**
- Viviendas equipadas con electrodomésticos calificación A, o superior.
- Contratación pública verde: ambientalización de pliegos de licitación en las obras de edificación.
- Elaboración del plan de aseguramiento Medioambiental en la ejecución de la obra.

## PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENERGÉTICOS

VISESA lleva a cabo la prestación de servicios energéticos a las Comunidades de Pro-

pietarios de las promociones A-027, 242 viviendas en Salburua (Vitoria-Gasteiz) y A-030, 203 viviendas en Llodio. Estas promociones promovidas por VISESA tienen calificación energética A y albergan un sistema de microgeneración de alta eficiencia (generación simultánea de calor y electricidad), con el objetivo de optimizar su rendimiento.

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

## **INDUSTRIALIZACIÓN Y DESARROLLOS URBANOS SOSTENIBLES**

**65 VPO en Hondarribia.** VISESA ha llevado a cabo el proyecto de esta promoción basada en sistemas industrializados en madera y alta eficiencia energética (edificio de consumo de energía casi nulo).

La promoción ha suscitado gran interés, por ello se han organizado visitas y jornadas de puertas abiertas con los clientes y profesionales del sector para que conociesen el singular proyecto con estructura de madera industrializada antes de la colocación del revestimiento previsto tanto en el exterior del edificio como en el interior de las viviendas.

**361 viviendas protegidas en Bolueta (Bilbao).** Esta promoción ha sido diseñada cumpliendo el exigente estándar de eficiencia energética Passivhaus. Es decir, son viviendas protegidas construidas bajo criterios de máxima eficiencia energética, desarrollo sostenible y gasto casi nulo.

Esta promoción, al igual que la promoción de Hondarribia, ha suscitado un gran interés en el sector de la construcción, así como de los medios de comunicación por la excepcionalidad del proyecto promovido por VISESA. Por ello se han organizado un gran número de visitas de técnicos y profesionales del sector, medios de comunicación y personas en formación para conocer in situ las peculiaridades y características de la promoción.

Este proyecto constituye uno de los proyectos estratégicos de VISESA y se puede ampliar información de este proyecto en el punto 6.1. de la presente memoria.



## PROYECTOS EUROPEOS I+D+i

### **SmartEnCity (2016-2021).**

Proyecto europeo del Programa Marco de I+D Horizon2020: las actuaciones de rehabilitación planeadas para las comunidades de vecinos del barrio de Coronación de Vitoria Gasteiz adheridas al proyecto SmartEnCity servirán para alcanzar en los edificios rehabilitados una calificación energética A, gracias a la mejora de la envolvente y la conexión a la futura Red de Calor de Distrito.

Este proyecto constituye uno de los proyectos estratégicos de VISESA y se puede ampliar información de este proyecto en el punto 6.4. de la presente memoria.

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

El proyecto AZEB se enmarca dentro del programa H2020 en el ámbito temático de la “Reducción de costes en nuevos edificios de consumo casi nulo (EE-13-2016)”. Con una duración estimada de dos años y medio, hasta octubre de 2019, VISESA participa en el proyecto junto con entidades y empresas de varios países europeos: Francia, Italia, Alemania, Holanda y Bulgaria.

El principal objetivo del proyecto europeo AZEB es desarrollar una metodología general para reducir el costo de diseño y construcción de nuevos nZEBs (nearly Zero Energy Building – Edificios de Consumo Casi Nulo) y, al mismo tiempo, reducir también su coste global de ciclo de vida. En segundo lugar, se busca difundir el conocimiento y la experiencia adquirida en forma de soluciones listas para el mercado a la audiencia más amplia posible de la UE. Y finalmente, que A-ZEB contribuya a generar actores líderes y pioneros que traccionen y ayuden a transformar el sector de la construcción en una industria sostenible y con futuro.

En mayo de 2017 dió comienzo el proyecto. Se realizaron dos encuentros del equipo de proyecto y se presentaron varios entregables. En noviembre se celebró en VISESA un taller para el análisis de lecciones aprendidas y recomendaciones futuras a partir del caso de estudio del edificio de 171 VS en Salburua (Vitoria-Gasteiz), con participación de varias de las personas que estuvieron implicadas en su materialización, además de la coordinadora del proyecto AZEB.

En febrero de 2018 se ha seleccionado la promoción B-087 de 96 viviendas en Santurtzi como caso de estudio para aplicación de la metodología desarrollada. Durante 2018 se

han realizado dos encuentros del equipo de proyecto, se han presentado varios entregables y se ha entregado el informe correspondiente a la actividad desarrollada en los primeros dieciocho meses del Proyecto (01/05/17 al 30/11/18).

### **BIM SPEED (2018-2022)**

El objetivo del proyecto BIM-SPEED es mejorar la eficiencia de la rehabilitación de edificios en Europa, proporcionando una base de datos con información integrada para todo el ciclo de vida de los proyectos de rehabilitación de edificios: desde la recopilación inicial de información sobre el edificio existente y sus renovaciones, hasta la medición del rendimiento final del edificio después de la finalización de una rehabilitación. Tiene una duración de 48 meses (septiembre de 2018- septiembre 2022) y participan un consorcio de 22 socios, siendo el coordinador: TECHNISCHE UNIVERSITAET BERLIN (Alemania).

WISESA se circunscribe a aportar un caso real de rehabilitación, que pueda utilizarse para aplicar sobre él la herramienta que se desarrolle a lo largo del proyecto BIM Speed.

En noviembre de 2018 ha dado comienzo el proyecto de forma oficial y ha tenido lugar la celebración del Kick Off Meeting en Bruselas. En diciembre se ha seleccionado, entre los distintos proyectos de rehabilitación de Coronación, dos casos de estudios a utilizar por WISESA dentro del BIM Speed.

## 8. APOYO EN LA GESTIÓN DE ITEs - EuskoRegite

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

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

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

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

En 2018, de forma transitoria y hasta el traspaso definitivo al Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco de esta actividad durante ese mismo 2018, se ha continuado prestando desde VISESA la atención a 4.077 consultas telefónicas, 1.474 correos electrónicos, 225 incidencias técnicas y 6 jornadas sobre ITE dirigidas a los Ayuntamientos, a personal técnico y a la ciudadanía.

Desde la entrada en vigor del registro de Inspecciones Técnicas de Edificios de la CAPV hasta el 31 de diciembre de 2018 se han atendido un total de 12.208 consultas telefónicas y un total de 7.392 correos electrónicos. Asimismo, la ciudadanía ha realizado un total de 3.699 consultas de notas informativas sobre los edificios. Todas estas consultas han sido formuladas por particulares, Ayuntamientos, arquitectos, aparejadores, etc.

En el marco de la gestión, VISESA dispone de varias herramientas implantadas con objeto de mejorar la gestión de la organización.

### 9.1. AVANCES EN GESTIÓN

El compromiso de VISESA con la innovación y sostenibilidad en gestión genera avances como:

#### 2016.

- Transferencia completa de fondos documentales desde un alojamiento externo al archivo general del Gobierno Vasco al que se tendrá acceso vía su aplicación informática.
- Renovación completa de las infraestructuras de comunicaciones dentro del contrato marco del Gobierno Vasco, mejorando sustancialmente el coste y la calidad de los servicios.
- Adhesión en abril al contrato de suministro de electricidad del Gobierno Vasco.
- Realizado un diagnóstico voluntario según el Esquema Nacional de Seguridad con resultado satisfactorio y puesta en marcha de algunas acciones de mejora sugeridas como la instalación de un proxy para aumentar la seguridad.
- Implantado de un servicio de seguridad perimetral para el correo electrónico.
- Implantada la pasarela de pagos de Gobierno Vasco para permitir así una nueva forma de pago, el pago on-line.
- Desarrollada aplicación para explotación de datos de Euskoregite.
- Implantada y puesta en marcha una aplicación para gestionar el control de presencia.
- Inicio de la modalidad de Arrendamiento con Opción a Compra (AROC) para locales y garajes libres.
- Desarrollo de un proyecto piloto para implantar la tecnología BIM en VISESA.
- Elaborado y aprobado el primer protocolo para la prevención del acoso sexual y sexista en el trabajo.
- Elaborado el primer análisis cuantitativo de la presencia de VISESA en Internet: redes sociales, blogs, foros y noticias digitales como primer paso para elaborar una estrategia en relación a las redes sociales.
- Realización de la primera encuesta para la evaluación de los riesgos en materia psicosocial según el método ISTAS 21.
- Creación de una herramienta para la elaboración de cursos de formación interna online: Moodle.

## 2017.

- Adaptación del actual sistema de gestión medioambiental de acuerdo a la ISO 14001 de forma que aumente su exigencia para dar respuesta al reglamento EMAS de mayor exigencia. Aprobación de una nueva revisión de la política de medioambiente.
- Adhesión a la Comunidad #PorElClima.
- Suscripción del Contrato-Programa 2017.
- Inicio de un proceso de reflexión transversal denominado “Defectos 0” al objeto de identificar e implantar mejoras que permitan fijar objetivos de respuesta a la necesidad de vivienda, mejora de la calidad de viviendas y evitación de patologías constructivas y de uso.
- Realización de un nuevo ejercicio de autoevaluación según el Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit.
- Implantación de una aplicación de Business Intelligence para la gestión y generación automática de indicadores e información.
- Migración tecnológica del ERP de VISESA a la versión 2016, con el objeto de tener la herramienta al día e incorporar una nueva funcionalidad de confección de documentos.
- Alta de VISESA como Entidad de derecho propio en el sistema de seguridad del Gobierno Vasco (XL-NETs), lo que abre la puerta a la integración de aplicaciones de VISESA con las aplicaciones del Gobierno Vasco.
- Diseño del modelo de gestión documental digital de VISESA e integración con el sistema de gestión documental de la administración pública de Euskadi.
- Actualización del cuadro de clasificación: Rediseño de la clasificación documental de VISESA acorde a las directrices de Gobierno Vasco
- Implantación de un sistema de gestión de prevención de delitos.
- Elaboración del Sistema de Gobierno Corporativo de VISESA que incluye: las Bases Generales del Sistema de Gobierno Corporativo; el Reglamento del Consejo de Administración; el Estatuto del Consejero/a; y el Código Ético del Consejero/a.
- Aprobación por el Consejo de Administración del Informe anual de Experto Externo correspondiente al ejercicio 2016 en relación al examen de las medidas de control interno establecidas para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y plan de acción propuesto.
- Publicación de convenio colectivo de VISESA en el BOPV (primer convenio de alcance CAPV).
- Primer transporte ECO con bicicletas eléctricas (movilidad sostenible).
- Inicio de un proyecto transversal a toda la organización para adaptación progresiva a la metodología BIM en colaboración con la Dirección de Vivienda y

Alokabide.

- Puesta en marcha del Proyecto Compliance Penal.
- Obtención de una Certificación Energética B en nuestras instalaciones de Vitoria-Gasteiz.
- Encargo para la elaboración de un Informe sobre incorporación de Cláusulas Sociales e Igualdad en los Pliegos.
- Participación en la elaboración del Plan Director de Vivienda 2018-2020.

## **2018.**

- Elaboración, aprobación y comunicación del nuevo Plan Estratégico 2018-2020 alineado con el nuevo Plan Director de Vivienda.
- Despliegue a todos los procesos del nuevo Mapa de Procesos.
- Aprobada una nueva política de seguridad y gestión documental.
- Despliegue de la aplicación de Business Intelligence para la gestión y generación automática de indicadores e información.
- Migración del correo electrónico a EJE.
- Diseño de una herramienta que empiece a dar respuesta al modelo de gestión documental digital de VISESA e integración con el sistema de gestión documental de la administración pública de Euskadi diseñado en 2017.
- Revisión y reorganización del archivo intermedio y sistematizaciones de algunos procedimientos de gestión documental.
- Avance en el proceso de reflexión transversal denominado "Defectos 0" al objeto de identificar e implantar mejoras que permitan fijar objetivos de respuesta a la necesidad de vivienda, mejora de la calidad de viviendas y evitación de patologías constructivas y de uso.
- Adaptación del sistema de gestión (operativa, pliegos, contratos, formación interna...) y aplicaciones a la nueva Ley de Contratos.
- Adaptación del Sistema de Gestión de Protección de Datos al nuevo Reglamento europeo.
- Análisis de implicaciones y enfoque para la implantación de la metodología BIM en colaboración con el Departamento de Vivienda y Alokabide.
- Participación en los grupos de trabajo de la Comisión BIM liderada por Eraikune.
- Avance en el sistema de gestión de prevención de delitos.
- Incorporadas mejoras en el sistema de gestión de prevención del blanqueo de capitales.
- Establecida la sistemática e inicio de las renovaciones de los contratos AROC de VPO tras los primeros 5 años de vigencia.

## 9.2. GESTIÓN DOCUMENTAL

En 2018 se ha seguido trabajando en la implantación del modelo de gestión documental para VISESA que integre todo tipo de documentos a lo largo de su ciclo de vida garantizando su disponibilidad, acceso, integridad, trazabilidad, confidencialidad, conservación y sostenibilidad, con la finalidad de:

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

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

Entre las acciones realizadas cabe destacar las siguientes:

- Realización de la política de gestión documental y desarrollo de normas de diferente nivel referenciadas en dicha política.
- Revisión y actualización continua del cuadro de clasificación documental de VISESA.
- Coordinación del equipo de gestión documental, a través del cual se canalizan las necesidades e instrucciones de las áreas de VISESA.
- Revisión del archivo intermedio, comprendiendo la redistribución de espacios, clasificación de la documentación e implantación de procedimientos de gestión de la documentación de dicho espacio.
- Análisis de la situación del archivo de oficina del área jurídica y comienzo de los trabajos de adaptación a la sistemática documental de VISESA.
- Gestión de préstamos y de transferencias documentales entre áreas, entre diferentes niveles de archivo, de VISESA a Alokabide y al Depósito de Archivo de Euskadi.
- Digitalización y tratamiento documental de dos series de documentación; asun-

tos jurídicos y posventa. Las primeras de una serie de proyectos de tratamiento y gestión de series documentales.

- Limpieza, orden y vigilancia proactiva de la unidad de red de VISESA donde se archivan los ficheros informáticos.
- En elaboración, la implantación, gestión y el diseño de la herramienta para la puesta en marcha de un registro de entrada y salida de documentos en coordinación con el gestor documental de Gobierno Vasco.

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

### 9.3. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

VISESA continúa en su trabajo y esfuerzo en fomentar una mejora de las condiciones de seguridad de las personas que desarrollan su actividad en sus promociones, y como consecuencia directa reducir la siniestralidad laboral en comparación a los Índices de incidencia del Sector de la Construcción en la CAPV.

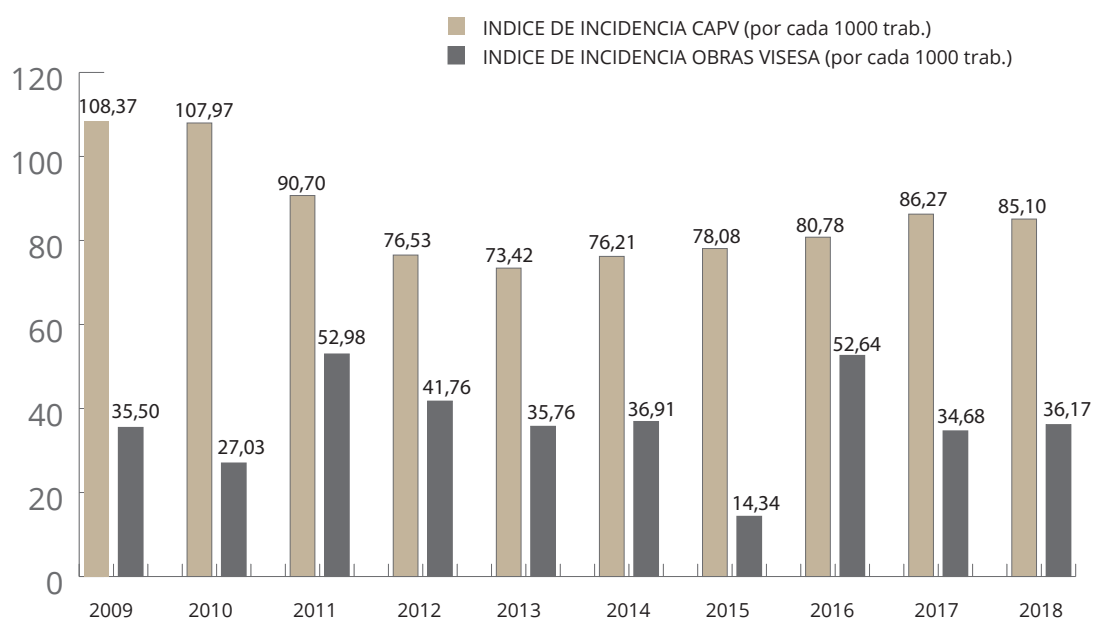
No habiéndose producido ningún accidente mortal desde el año 2007, en el año 2018 se han producido 10 accidentes de carácter leve. Podemos observar en el gráfico que en el año 2018, la siniestralidad ha alcanzado un índice de incidencia de 36,17 accidentes por cada 1000 trabajadores. A lo largo del periodo analizado, se puede visualizar un comportamiento cíclico con tendencias similares cada cinco años, si bien se debe ampliar el periodo a estudiar para poder extraer argumentos concluyentes.

#### Resultados de los Índices de Incidencia en las Obras de Edificación de VISESA dentro del Convenio de Colaboración

Año	Índice de Incidencia CAPV (por cada 1.000 trabaj.)	Índice de Incidencia Obras VISESA (por cada 1.000 trabaj.)	Relación Índices de Incidencia (%)
2006	141,00	55,01	39,01
2007	126,30	43,90	34,76
2008	126,70	42,00	33,15
2009	108,37	35,50	32,76
2010	107,97	27,03	25,03



2011	90,70	52,98	58,41
2012	76,53	41,76	54,57
2013	73,42	35,76	48,71
2014	76,21	36,91	48,43
2015	78,08	14,34	18,37
2016	80,78	52,64	65,17
2017	86,27	34,68	40,20
2018	85,10	36,17	42,50



## 9.4. SEMANA EUROPEA DE LA GESTIÓN AVANZADA

La Semana Europea de la Gestión Avanzada es una iniciativa que anualmente se celebra en toda la Unión Europea y cuyo objetivo es ser un punto de encuentro para la promoción y difusión de la gestión. La iniciativa ha incluido una gran variedad de actos como conferencias, mesas redondas o world cafés, con un carácter práctico, lo que permite la participación activa del público, mientras se divulgan las mejores prácticas de gestión de múltiples organizaciones.

El objetivo es que se presenten contenidos y ponencias que supongan una fuerte llamada de atención y de sensibilización hacia la gestión avanzada, la excelencia, la innovación, el compromiso social, la sostenibilidad y la competitividad para diferentes

colectivos profesionales.

VISESA participa en la Semana Europea de la Calidad desde 2004, compartiendo experiencias y reflexiones con otras organizaciones en un entorno de aprendizaje y de presencia pública.

## 9.5. CONGRESOS Y PUBLICACIONES

El compromiso de VISESA como servicio público y transparente se refleja en el empeño que muestra por organizar y participar en eventos o publicaciones que produzcan valor añadido en la Sociedad. Un ejemplo de ello son:

### 2016.

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

### 2017.

- Participación en el Seminario web CREACIÓN DE PLANES DE ACCIÓN DE REHABILITACIÓN ENERGÉTICA DE EDIFICIOS, presentando las experiencias de eficiencia energética y regeneración urbana en Vitoria-Gasteiz, centrándose en las acciones del proyecto SmartEnCity, en el marco del seminario internacional organizado por el Centro de Copenhague sobre Eficiencia. Marzo 2017.
- 17ª Jornada Técnica SEMSIG-AETESS. Intervenciones en "Casos de Patologías y de Obras Geotécnicas Complejas". Madrid, febrero 2017.

- Cursos de Verano UPV-EHU. Organización de una jornada monográfica, dentro del programa de cursos de verano de la UPV-EHU, sobre la promoción de Hondarribia, su sistema constructivo, comparativa y conclusiones. Donostia-San Sebastián, septiembre 2017.
- Jornada BIM FERROVIAL AGROMAN. Participación como ponentes en jornada corporativa Ferrovia: actuaciones BIM y experiencias. Madrid, noviembre 2017.
- ETSII. Participación como ponentes en jornada organizada por la ETSSS Bilbao-UPV, con relación a edificaciones de consumo energético casi nulo, exponiendo las promociones de Bolueta y Hondarribia. Bilbao, noviembre 2017.
- II Encuentro Municipal PACTO DE LOS ALCALDES Y ALCALDESAS. Participación de VISESA con la ponencia "Gestión de Rehabilitación en el Barrio de Coronación en Vitoria-Gasteiz". Palacio Euskalduna-Bilbao, abril 2017.
- SEMANA DE LA CALIDAD 2017. Seminario organizado por VISESA sobre "Capacitación y coordinación entre administraciones para la regeneración urbana". Vitoria-Gasteiz, noviembre 2017.
- IV Congreso EDIFICIOS ENERGÍA CASI NULA. Madrid, diciembre 2017. VISESA participó con las ponencias:
  - 1.- "Experiencia de proyecto y ejecución de 361 viviendas de promoción pública en altura y respondiendo al estándar Passivhaus - Energía Casi Nula: Análisis constructivo y alternativas", y
  - 2.- "Resultados de uso y operación de 171 viviendas sociales en Salburua (Vitoria-Gasteiz), diseñadas según criterios de eficiencia energética y aprovechamiento de energía renovable".
- Organización, difusión y atención a las peticiones de visitas de diversos profesionales del sector al desarrollo de las ejecuciones de obra de los proyectos de VISESA en BOLUETA (diseñada cumpliendo el estándar de eficiencia energética Passivhaus) y HONDARRIBI (diseñada mediante sistemas industrializados en madera y de alta eficiencia energética - edificio de consumo de energía casi nulo-).
- Publicación de los siguientes artículos:
  - 1.- "Responsabilidad y liderazgo del promotor en seguridad y salud". 50 Buenas prácticas de organizaciones alavesas. Diputación Foral de Alava y Fundación San Prudencio 2017.
  - 2.- "VISESA: el liderazgo preventivo del promotor en el sector de la Construcción". Formación de Seguridad Laboral nº 155 de octubre 2017. Editorial Borrmar, S.A.

## 2018.

- Organización de una nueva 'VISITA A EDIFICIOS REHABILITADOS DE VITO-

RIA-GASTEIZ'. Vecinos y Vecinas del Barrio de Coronación han visitado ejemplos de obras de rehabilitación y de una red de calor de biomasa ubicadas en otras calles de la ciudad. Vitoria-Gasteiz, marzo y abril 2018.

- Exposición 'HOUSING THE BASQUE COUNTRY' (Vivienda Pública en Euskadi / Euskadiko Etxebizitza Publikoa). Participación en el acto inaugural y en la mesa redonda de esta exposición que repasa la política de vivienda pública desarrollada en Euskadi y muestra una selección de 30 promociones de proyectos singulares y representativos del periodo 1981-2018, atendiendo a sus valores arquitectónicos y estéticos, la adaptación al territorio, sus aportaciones técnicas y constructivas o la autoría del proyecto. Bilbao, mayo 2018.
- Ciclo Encuentros ASA 2018 REGENERANDO LA ENVOLVENTE TÉRMICA. Participación de VISESA con la ponencia "Regeneración del barrio de Coronación en Vitoria-Gasteiz". Madrid, mayo 2018.
- Jornada "BIM Y PASSIVHAUS: RETOS Y ESTRATEGIAS EN EDIFICACIÓN". Participación de VISESA en el coloquio "BIM. Oportunidades, retos y transformación". Semana europea de la energía sostenible en Donostia, junio 2018.
- Organización de la Jornada "PROYECTO SMARTENCITY CORONACIÓN; CORRECTA EJECUCIÓN DE LOS SISTEMAS DE REHABILITACIÓN ENERGÉTICA". Vitoria-Gasteiz, junio 2018.
- Jornada Profesional "PRESENTE Y FUTURO DE LA CONSTRUCCIÓN EN MADERA Y SU EFICIENCIA ENERGÉTICA". Participación de VISESA con la ponencia "La Madera como elemento clave en la Edificación Sostenible".UPV-EHU (Donostia), septiembre 2018.
- Jornada de puertas abiertas "OPEN HOUSE". Apertura para la visita de la promoción de Passivhaus Bolueta de 108 VPO y 63 VS dentro del día de puertas abiertas de algunos de los edificios más emblemáticos de Bilbao, septiembre 2018.
- Organización de múltiples visitas realizadas por otros colegas del sector e instituciones nacionales e internacionales a las promociones que hemos desarrollado en Bolueta y Hondarribia debido a su interés técnico profesional.
- Elaboración de un video tutorial para la difusión a clientes y ciudadanía en general sobre el uso y mantenimiento eficiente de una vivienda passivhaus.
- Elaborada y publicada la tercera memoria de sostenibilidad de VISESA según el estándar GRI como muestra de nuestro compromiso social y de transparencia.
- Publicación de una versión de la Carta de Servicios.

## 9.6. CERTIFICACIONES, RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS

El compromiso con el cumplimiento de la misión, visión y valores de VISESA genera fru-

tos a través de reconocimientos externos como:

## 2016.

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

## 2017.

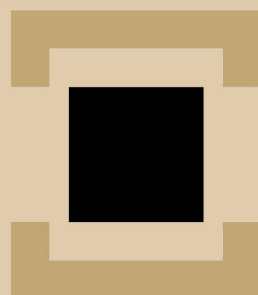
- Selección del proyecto SmartEnCity-Coronación como uno de los 10 proyectos emblemáticos de 2017 del “Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación (PCTI)” Euskadi 2020.
- CONTART 2018: el 20 de noviembre de 2017 presentación de VISESA al Área Temática 3: “Edificación sostenible y edificios de consumo de energía casi nulo”. Pendiente de resolución a la ejecución de la presente memoria.
- El 11 de diciembre de 2017 se confirmó la aceptación de “PASSIV HOUSE EN AL-

TURA EN BOLUETA-BILBAO” para su presentación en la Convención de la Edificación que se celebrará en Zaragoza del 30 de mayo al 1 de junio de 2018.

## **2018.**

- Certificación del Registro Europeo Medioambiental EMAS.
- Renovación de los certificados UNE-EN ISO 9001 y UNE-EN ISO 14001 adaptados a la nueva versión 2015 de las normas.
- VISESA recibe en el marco del concurso Green Solutions Awards 2018, organizados por la plataforma Construction21 los premios “Energía y Climas Templados”, “Bajo en Carbono” y “Premio de los Usuarios” por la excepcionalidad de su edificio Passivhaus de Bolueta (Bilbao).
- Finalistas del premio ciudad y territorio Albert Serratos.
- VISESA obtiene la exigente certificación PassivHaus para las 171 viviendas (108VPO y 63VS) del edificio de 28 pisos construido en Bolueta-Bilbao en el marco de la 22ª Conferencia Internacional PassiveHaus. (Munich 9 de marzo de 2018).

**Un año más las personas que componemos VISESA renovamos nuestro compromiso con la Misión y Visión que tenemos encomendada, de forma que en 2019 seguiremos trabajando intensamente para cumplir nuestro objetivo de contribuir a que las personas de la CAPV tengan acceso a una vivienda digna de calidad.**



**visesa**

36

MERKATUTZA-LOKALA  
LOCAL COMERCIAL  
BILBOA  
EN VENTA LAM 01 20 20  
[www.visesa.com](http://www.visesa.com)

GUZAJEK  
GARAJES  
BILBOA  
EN VENTA LAM 01 20 20  
[www.visesa.com](http://www.visesa.com)

34