

memoria  
de gestión



## ÍNDICE

---

<b>1. Visesa</b>	<b>2</b>
1.1 Presentación	4
1.2 Accionariado y Consejo de Administración	6
1.3 Compromiso de cercanía - Dónde encontrarnos	7
1.4 Nuestra historia	8
1.5 Nuestra razón de ser (misión)	11
1.6 Nuestra meta (visión)	11
1.7 Nuestra forma de hacer (valores)	12
1.8 Nuestras prioridades (estrategia)	12
<b>2. Nos mueven nuestros grupos de interés</b>	<b>22</b>
2.1 Para quién	24
2.2 Nuestros compromisos con los grupos de interés	25
2.2.1 Portal de transparencia	25
2.2.2 Memoria de sostenibilidad	25
2.2.3 Carta de servicios	25
2.2.4 Gestión de riesgos y gobierno responsable	26
2.2.5 Reglamento Europeo EMAS y normas UNE-EN ISO 9001 y 14001	26
2.2.6 Reglamento Europeo de protección de datos	27
2.2.7 Prevención de blanqueo de capitales	27
2.2.8 Prevención de delitos	28
2.2.9 Política lingüística - Euskera	29
2.2.10 Decreto de sostenibilidad energética	29
2.2.11 Gestión documental	30
2.2.12 Inversiones en la comunidad local	30
2.2.13 Apoyo a la inserción laboral de personas jóvenes	31
2.2.14 Colaboración con agentes sociales y organismos sin ánimo de lucro	31
2.2.15 Proyectos solidarios	31

<b>3. Quienes lo hacemos posible</b>	<b>34</b>	<b>5. Actividad transversal</b>	<b>72</b>
3.1 El equipo de Visesa	36	5.1 Avances en gestión	74
3.2 Atención a las personas	37	<b>6. Reconocimientos y premios</b>	
3.2.1 Igualdad y conciliación	37	<b>Congresos y jornadas</b>	
3.2.2 Prevención de salud y de la seguridad laboral	37	<b>Publicaciones</b>	<b>76</b>
3.2.3 Relaciones laborales	38	6.1 Reconocimientos a nuestra labor	78
3.2.4 Comunicación	39	6.2 Congresos/Jornadas	79
3.2.5 Gestión del conocimiento	39	6.3 Publicaciones	79
<b>4. Actividad de Visesa</b>	<b>42</b>		
4.1 Nuestra cadena de valor y procesos	44		
4.2 Cumplimiento del mandato del PPV 2018-2020	45		
4.3 Puesta a disposición de vivienda de protección pública	47		
4.3.1 Suelos	47		
4.3.2 Promoción	48		
4.3.3 Comercialización	52		
4.3.3.1 Comercialización de viviendas	52		
4.3.3.2 Comercialización de elementos libres (garajes, locales y trasteros)	56		
4.3.3.3 Satisfacción de la clientela	57		
4.3.3.4 Servicio Postventa	59		
4.4 Renovación urbana y proyectos singulares	59		
4.4.1 Zorrotzaurre	59		
4.4.2 Sestao Vega Galindo	62		
4.4.3 Bolueta	64		
4.4.4 Smartency Coronación	65		
4.5 La innovación y sostenibilidad que nos transforman	67		
4.5.1 Eficiencia energética y sostenibilidad de edificios	67		
4.5.2 Prestación de servicios energéticos	67		
4.5.3 Proyectos de innovación	68		





**Visesa**



## 1.1. Presentación

**Iñaki Arriola López**, Consejero de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco y Presidente de Visesa.

**Carlos Quindós Fernández**, Director General de Visesa.

**Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A. – Euskadiko Etxebizitza eta Lurra, EA (Visesa)** somos la sociedad pública adscrita al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco para la promoción de vivienda de protección pública en alquiler digna, accesible y sostenible para aquellos colectivos que acrediten su necesidad.

El año 2020 ha sido un año atípico marcado por la COVID-19 con un contexto de crisis socio-sanitaria en el que la vivienda ha ocupado un papel fundamental. Hemos vuelto a ser conscientes de la importancia de los hogares en nuestras vidas. La pandemia nos ha sacado, a la fuerza, de la calle, y nos ha hecho descubrir que nuestra vivienda puede ser un lugar amable para coexistir, siempre que reúna las condiciones espaciales adecuadas: privacidad-convivencia, uso - almacenaje, orientación - soleamiento, y transición con el exterior (las terrazas).

Tanto para los sectores más desfavorecidos como para las capas medias que no pueden acceder a una vivienda en el mercado libre, se ha producido un cambio de paradigma social en el que la demanda de acceso a una vivienda en arrendamiento protegido

ha tomado un peso mayor. En este contexto, en respuesta a las necesidades de la ciudadanía, y en cumplimiento del mandato de la Ley de Vivienda, Visesa ha reorientado toda la actividad hacia la promoción de vivienda protegida en alquiler. Cerramos la legislatura con el alquiler como único foco: de las 695 viviendas calificadas provisionalmente 520 han sido de alquiler y 175 en venta.

Hemos logrado revitalizar zonas degradadas, recuperar suelos industriales en desuso, incorporar zonas de esparcimiento y fomentar la cohesión social en ámbitos, como Bolueta y Sestao donde, respectivamente, 608 de las 1.100 viviendas a promover y 946 de las 1.351, serán desarrolladas por la Administración y sometidas a algún régimen de protección pública o Basurto Krug con la reurbanización de un ámbito condicionado por los nuevos accesos a Bilbao y la promoción de 14 viviendas para realojos más 78 viviendas protegidas de consumo de energía casi nulo.

También ha sido un año relevante en el proyecto europeo SmartEnCity para la rehabilitación energética del barrio gasteiztarra de Coronación. Supondrá un mejor confort térmico, y un ahorro energético y económico para sus familias. El cambio es ya visible en el barrio; a lo largo de este año se ha concluido la rehabilitación de las fachadas de 9 edificios, que se suman a las 2 primeras fachadas finalizadas en el año 2019. Asimismo, se han comenzado las obras de las otras 15 fachadas restantes.

El año 2020, en el que Visesa cumple su treinta aniversario, ha traído la culminación del puente de San Ignacio que une el barrio bilbaíno del mismo nombre con la isla de Zorrotzaurre. El año comenzaba con la espectacular maniobra de montaje de la estructura del puente sobre los estribos construidos a ambos lados de la ría Nervión. Más de la mitad de las 5.500 viviendas previstas en este ámbito serán protegidas, y Visesa promueve ya 104 viviendas de protección pública tasadas en venta (VPT).

No podemos olvidar el efecto de crisis económica provocado por los momentos más duros de la pandemia y del que tardaremos tiempo en recuperarnos. Visesa ha conseguido mantener su actividad con el impacto positivo que ello supone para las familias y para el sector de la construcción.

Con esta memoria pretendemos mostrar el trabajo comprometido que hemos realizado, y agradecer a nuestra clientela, a los agentes públicos y privados con los que cooperamos, a los proveedores y colaboradores, y también a todas las personas que formamos parte de Visesa el esfuerzo por ofrecer un servicio público de calidad.

## 1.2. Accionariado y Consejo de Administración

El **capital social** actual de Visesa asciende a 37,2 M€ con el siguiente reparto de titularidad:



En el **Consejo de Administración** están representados todos nuestros accionistas:

- Gobierno Vasco (presidente, vicepresidente y 4 vocales).
- Kutxabank (2 vocales).
- Laboral Kutxa, S. Coop de Crédito (1 vocal).

Asiste también el Director General de Visesa con voz y sin voto.

## 1.3. Compromiso de cercanía. Dónde encontrarnos

Prestamos nuestros servicios en el País Vasco, donde disponemos de una oficina central y 3 oficinas territoriales para la atención a la ciudadanía:

### Oficina de atención a la clientela de Álava

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

### Oficina de atención a la clientela de Bizkaia

Avenida del Ferrocarril 38, bajo. 48012. Bilbao.

### Oficina de atención a la clientela de Gipuzkoa

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

### Oficina central

Portal de Gamarra 1A, 2º. (Edificio El Boulevard - entrada por C/ Zaramaga). 01013. Vitoria-Gasteiz.

Para la atención no presencial nuestros contactos son:

OAC Álava	OAC Bizkaia
Tfno.: 945 214 038 gasteiz@visesa.eus	Tfno.: 946 612 620 bilbao@visesa.eus
OAC Gipuzkoa	Oficina central
Tfno.: 943 326 340 donostia@visesa.eus	Tfno.: 945 214 050 visesa@visesa.eus
Horario:	
De lunes a viernes: 8:30-14:00	
Servicio de atención postventa	Horario:
Tfno.: 900 21 21 23 sap@visesa.eus	octubre-mayo: De lunes a viernes: 8:30-20.00 junio-septiembre: De lunes a viernes: 8:30-16.00



## 1.4. Nuestra historia

Los principales hitos de nuestra evolución son:

1990	Creación de la sociedad pública Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A. – Euskadiko Etxebizitza eta Lurra, EA (Visesa).
1992	Inicio operativo de nuestra actividad.
1994	Entrega de nuestra primera promoción: 373 viviendas de protección pública oficial en venta (VPO) en Intxaurreondo (Donostia/San Sebastián).
1996	Inclusión de la certificación energética en todas nuestras promociones.
2000	Incorporación de BBK, Kutxa, Vital y Caja Laboral a nuestro accionariado, y creación de las sociedades Orubide y Alokabide (participadas al 50% por Visesa).
2000	Obtención de la certificación ISO 9001 para el sistema de gestión de la calidad.
2002	Puesta en marcha 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 para el sistema de gestión medioambiental.

2007	Alcanzamos la cifra de 10.000 viviendas de protección pública iniciadas y 5.000 escrituradas en la CAPV.
2008	Obtenemos el Certificado Bikain de Plata por la presencia, uso y gestión del euskera.
2008	Nuestra promoción de 50 viviendas de protección pública oficial en venta (VPO) de 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 al proyecto de 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).
2010	Alcanzamos las 10.000 viviendas de protección pública escrituradas.
2010	Selección del proyecto PIME’s (432 viviendas protegidas en Salburua) como ejemplo de desarrollo residencial sostenible por la Comisión Europea dentro del 7º Programa Marco de I+D+i para cofinanciar su ejecución.

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 los edificios.
2011	Récord anual de viviendas de protección pública terminadas en la CAPV 5.473 viviendas, un tercio aportadas por Visesa.
2011	Visesa y el Departamento de Arquitectura de UPV-EHU firmamos un convenio de colaboración para desarrollar un taller y un equipo de investigación sobre la industrialización y la vivienda protegida.
2012	Iniciamos la actividad de prestación de servicios energéticos con la firma de contratos con más de 400 propietarios/as de viviendas.
2013	Premio a construcción sostenible: IV premio de la Junta de Castilla y León en la categoría de residencial colectiva a la promoción 50 viviendas de protección pública oficial en venta (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	Diseñamos y ponemos en marcha nuevas modalidades de comercialización para facilitar el acceso a una vivienda: 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	Nuestro proyecto OSIRYS es seleccionado por parte de la Comisión Europea dentro del 7º 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	Ponemos en marcha de la plataforma EuskoRegite en colaboración con la Viceconsejería de Vivienda.
2014	Premio AVS a "Las mejores Prácticas en Vivienda Protegida" por nuestro proyecto de 242 viviendas de protección pública oficial en venta (VPO) promovidas en Salburua (Vitoria-Gasteiz). Este proyecto es 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 nuestra gestión y labor preventiva en materia de seguridad y salud laboral.
2014	Participación en el X Concurso Internacional de Buenas Prácticas de Naciones Unidas (Dubai 2014) con la propuesta "Bilbao-Bolueta: Urbanismo para las personas. Regeneración urbana y recuperación del entorno natural". Obtiene la calificación de "best" y es incluida en la lista de finalistas "short list".

2015	Orubide: publicación de Orubide, firma del contrato de compraventa de la actividad de consultoría y subrogación laboral de la plantilla en Visesa y Alokabide.
2015	La Comisión Europea aprueba el 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 el barrio de Coronación (Vitoria-Gasteiz).
2015	Nuestra primera publicación del Portal de Transparencia de Visesa.
2016	Llevamos a cabo un proceso participativo abierto para la elección de las fachadas de las torres 1 y 2 de Bolueta.
2016	Licitamos el puente de San Ignacio (primer puente promovido por Visesa).
2016	PCTI EUSKADI 2020. Participamos en las 5 Líneas y Áreas estratégicas. Lideramos la línea 2: "Rehabilitación integral y regeneración urbana".
2016	La Asociación Española de Promotores Públicos de Vivienda y Suelo (AVS) nos premia 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.

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	La Comisión Europea aprueba nuestro 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 de protección pública escrituradas en la CAPV.
2018	Entregamos la promoción de vivienda protegida Passivhaus certificada más alta del mundo en Bolueta, Bilbao (108 viviendas de protección pública en venta (VPO) + 63 en alquiler (VS)).
2018	Entregamos la promoción de 32 viviendas de protección pública en venta y 33 viviendas de protección pública social en alquiler en Hondarribia (Gipuzkoa). Edificio residencial con estructura de madera más alto del sur de Europa.
2018	Obtenemos la Certificación de Visesa en el Registro Europeo Medioambiental EMAS (mayor exigencia que la ISO 14001).
2019	Recibimos el diploma de entidad adherida al Programa de Compra y Contratación Pública Verde del País Vasco.

2019	Ponemos en marcha la nueva página web de Visesa ( <a href="http://www.visesa.euskadi.eus">www.visesa.euskadi.eus</a> ).
2019	Trasladamos de la Oficina de Atención a la Clientela de Bizkaia a unas nuevas instalaciones sitas en Avenida del Ferrocarril 38, bajo en Amézola (Bilbao).
2019	Alcanzamos la cifra de 15.670 viviendas de protección pública terminadas en la CAPV.
2019	Publicamos el Pliego de Captación de Suelos.
2020	Terminamos nuestro primer puente en San Ignacio (Bilbao).
2020	Calificamos las últimas promociones de vivienda en venta.
2020	El Radar de Innovación de la Comisión Europea selecciona dos de nuestras acciones en el proyecto SmartEnCity como innovaciones excelentes: el servicio innovador para impulsar la rehabilitación de edificios, y el paquete de herramientas para la involucración ciudadana.
2020	Aprobamos el Sistema de Gobierno Corporativo y el Protocolo de Prevención de Delitos.
2020	Mantenemos la prestación de nuestros servicios y actividad de forma ininterrumpida durante la pandemia.
2020	Nos adherimos al contrato 100% energías renovables del Gobierno Vasco en todas nuestras oficinas.
2020	Entregamos las 190 viviendas de protección pública en venta de Bolueta que junto con las 108 VPO y 63 VS de la primera torre supone un impulso al ámbito.

## 1.5. Nuestra razón de ser (misión)

Ofrecemos productos y 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 los Planes Directores de Vivienda, de forma coordinada con el Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco y otros agentes público-privados de la CAPV, actuando con criterios de sostenibilidad, eficiencia energética y accesibilidad.

## 1.6. Nuestra meta (visión)

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

## 1.7. Nuestra forma de hacer (valores)

Valores	Comportamientos observables
Transparencia, participación ciudadana y evaluación.	Apoyo.
Eficiencia y mejora continua.	Colaboración.
Respeto y tolerancia.	Visión de la clientela.
Cooperación entre instituciones y con agentes sociales y económicos.	Ilusión.
Sostenibilidad.	Confianza.
Innovación.	Rigor y orden.
Conciencia y cultura del mantenimiento del parque de viviendas.	
Facilitación y comunicación.	
Accesibilidad universal.	
Servicio público.	
Impacto social y económico.	

## 1.8. Nuestras prioridades (estrategia)

### DESPLIEGUE DE LA LEY DE VIVIENDA

En el año 2020, año que cierra la legislatura, hemos llevado a cabo las siguientes acciones con el objetivo de desplegar la Ley 3/2015, de 18 de junio, de Vivienda:

- Ajuste de nuestra **producción para orientarla 100% al alquiler**:
  - 2017: Iniciamos la legislatura con producción de viviendas tanto para venta como para alquiler.
  - 2020: Cerramos la legislatura con el alquiler como único foco. En el año 2020 se han calificado las últimas viviendas en venta y, una vez entregadas, toda la producción la destinaremos al alquiler.
- Participamos en el **Comité de Alquiler** de la Viceconsejería de Vivienda para la mejora del proceso y el producto de vivienda social en alquiler.
- Participamos en el **Comité de Suelos** de la Viceconsejería de Vivienda para la gestión coordinada de este ámbito.

## **PLAN DIRECTOR DE VIVIENDA 2018 - 2020 – PLAN ESTRATÉGICO – PLAN DE GESTIÓN (LEGISLATURA 2017-2020)**

Nuestra actividad tiene un impacto social significativo ya que se enmarca en la apuesta del Gobierno Vasco por la promoción de vivienda de protección pública para que la ciudadanía tenga acceso a una vivienda digna.

Como sociedad pública asumimos este mandato gestionando adecuadamente los recursos públicos, aplicando criterios de eficacia, eficiencia y gobierno responsable.

Estos principios los incorporamos al **Plan Estratégico 2018-2020 de Visesa** elaborado en coherencia con el Plan Director de la Viceconsejería de Vivienda 2018-2020 (PDV).

Nuestra estrategia define **5 ejes estratégicos** de actuación, que se concretan en 23 objetivos estratégicos y 63 ámbitos de trabajo.

Para garantizar su cumplimiento, realizamos un seguimiento del grado de avance de los proyectos anuales del Plan de Gestión y de los indicadores que conforman el Cuadro de Mando Integral del Plan Estratégico.

Nuestros **ejes estratégicos** hasta 2020 han sido:

**Eje 1.** Responder a las necesidades de vivienda en alquiler de la ciudadanía vasca en cumplimiento de la Ley de Vivienda según lo recogido en el PDV 2018-2020.

**Eje 2.** Visesa como herramienta del Gobierno Vasco en el desarrollo del PDV 2018-2020 para la gestión de proyectos estratégicos relacionados con la rehabilitación y renovación urbana.

**Eje 3.** Desarrollar Visesa como sociedad pública eficiente, innovadora, competitiva, sostenible financieramente y comprometida con la ciudadanía.

**Eje 4.** Poner en valor la contribución de Visesa a la sociedad.

**Eje 5.** Desarrollar personas capacitadas y comprometidas con Visesa.

## **INICIATIVAS / ÁMBITOS DE TRABAJO**

### **DEL EJE 1. Responder a las necesidades de vivienda en alquiler de la ciudadanía vasca en cumplimiento de la Ley de Vivienda según lo recogido en el PDV 2018-2020.**

#### **Producto y servicio:**

- Adecuar los productos de Visesa hacia el régimen de alquiler. Revisión de los Criterios de Diseño.
- Evaluar la posibilidad de la aplicación de nuevos modelos de promoción en alquiler (cooperativas de cesión de uso, cohousing, etc.) y las posibles adaptaciones normativas necesarias en colaboración con el Departamento de Vivienda.
- Producir vivienda en venta y alquiler respondiendo a los objetivos establecidos en el Plan Director de Vivienda 2018-2020 para la legislatura.
- Adaptar la organización para la producción de vivienda exclusivamente en alquiler a partir de 2020.
- Implantar el decreto de sostenibilidad.
- Identificar puntos hitos/momentos críticos de revisión de la promoción para mejorar la calidad del producto entregado (Defectos cero).
- Piloto de colaboración con una Empresa de Control de Calidad en la Edificación (ECCE) para mejora del producto entregado.

- Actualizar la tabla de patologías e incidencias clasificadas por categoría y gravedad (Defectos cero).
- Definir un inventario de buenas prácticas constructivas para fachas, cubiertas e instalaciones (Defectos cero).
- Incorporar una reunión de explicación de pliegos en fase de licitación para resolver dudas de los arquitectos licitantes y trasladar la importancia de nuestros criterios de diseño.

#### **Clientela:**

- Participar en el Comité de Alquiler de la Viceconsejería de Vivienda: adaptación a las necesidades de Alokabide como cliente único futuro con unos nuevos criterios de diseño.
- Poner a la clientela (Alokabide, como principal, y los clientes finales de venta) y a sus necesidades en el centro.

#### **Demanda:**

- Conocer y caracterizar la demanda por municipios para ver dónde orientar la oferta.
- Visitar Ayuntamientos para conocer sus necesidades, identificación de posibles proyectos y ampliar información sobre su situación.

### **Suelo:**

- Vender suelo libre a cambio de suelos de interés para vivienda protegida (pliego de enajenación de suelos).
- Visitar Ayuntamientos para captación de suelo.

### **Servicios:**

- Labores de Visesa en el ámbito de la eficiencia energética y la accesibilidad.
- Prestación de servicios energéticos.

### **Colaboración:**

- Trabajar con Ayuntamientos (Eudel) y Diputaciones Forales (y sus sociedades participadas) en gestión y desarrollo de suelos.
- Trabajar con asociaciones profesionales (ASCOBI, ASCONGI, ...), colegios profesionales (abogados, arquitectos, APIS, ...), administradores de fincas y entidades financieras propietarias de suelos.

### **Financiación y captación de inversores:**

- Labores de captación de financiación.
- Colaborar con el Departamento de Vivienda en la búsqueda potenciales inversores para vivienda en alquiler.
- Colaborar con el Departamento de Vivienda en la búsqueda de modelos para hacer viables desarrollos de vivienda en alquiler.

### **INICIATIVAS / ÁMBITOS DE TRABAJO**

**DEL EJE 2. Visesa como herramienta del Gobierno Vasco en el desarrollo del PDV 2018-2020 para la gestión de proyectos estratégicos relacionados con la rehabilitación y renovación urbana.**

#### **Rehabilitación y renovación urbana:**

- Continuar con el desarrollo de los proyectos estratégicos de:
  - Zorrotzaurre (Bilbao).
  - Bolueta (Bilbao).
  - Vega Galindo (Sestao).
  - Coronación (Vitoria-Gasteiz).

#### **Servicios urbanísticos:**

- Estar preparados para poder prestar servicios urbanísticos a Ayuntamientos, Diputaciones Forales y entidades financieras que tengan suelos como activos. (Desarrollo de planeamiento).

**INICIATIVAS / ÁMBITOS DE TRABAJO**  
**DEL EJE 3. Desarrollar Visesa como sociedad pública eficiente, innovadora, competitiva, sostenible financieramente y comprometida con la ciudadanía.**

**Modelo sostenible de vivienda en alquiler:**

- Trabajar en el desarrollo de un modelo sostenible de edificación y explotación de vivienda en alquiler, siguiendo las directrices marcadas en el PDV 2018-2020.

**Planificación económica (costes e ingresos):**

- Planificar adecuadamente para obtener el máximo rendimiento de los activos/patrimonio de Visesa.
- Reducir costes en el ciclo de vida completo de la promoción: en el proyecto, en la eficiencia de la construcción y costes de mantenimiento y gestión.
- Reducir el stock de elementos libres.
- Recuperar cantidades derivadas de la atención postventa.

**Colaboración:**

- Intensificar la colaboración entre departamentos/áreas internas de Visesa para mejorar la productividad.
- Colaborar con otros agentes poniendo foco especial en Alokabide y Direcciones de la Viceconsejería, distintos departamentos de Gobierno Vasco y Administración Local. (Cliente final al centro).
- Desarrollar una metodología colaborativa con Alokabide y con Departamento de Vivienda.

**Metodología BIM:**

- Participar en la Comisión BIM Euskadi.
- Adaptarse a la hoja de ruta establecida por la Dirección de Vivienda y Arquitectura.
- Elaborar proyectos piloto BIM (Barakaldo).
- Incrementar contactos con terceros.
- Avanzar en un plan para la digitalización de la actividad.

### Plan de sistemas:

- Definir y desarrollar el nuevo Plan de Sistemas (Office 365, Business Intelligence).

### Sistemas de gestión y normativa:

- Consolidar los actuales y recientes sistemas de gestión: EMAS, Carta de servicios, Compliance, Sistema de Buen Gobierno Corporativo, nuevas ISO, Gestión de riesgos, contratación, sostenibilidad, GRI, igualdad, política lingüística, etc.
- Incorporar la compra pública verde – ambientalización de pliegos.



### INICIATIVAS / ÁMBITOS DE TRABAJO DEL EJE 4. Poner en valor la contribución de Visesa a la sociedad.

#### Comunicación:

- Reposicionar la web de Visesa. Dinamizar y posicionar la página web (incluido el Portal de Transparencia).
- Reforzar la comunicación externa:
  - Impacto Económico: PIB, empleo generado y retornos fiscales.
  - Impacto Social: extensión de buenas prácticas en diferentes ámbitos.
  - Impacto Medioambiental: ahorros en fuentes de energía, tracción de empresas proveedoras (EMAS), impacto de la compra pública verde, etc.

A través de la puesta a disposición de la ciudadanía de los siguientes aspectos:

- Portal de Transparencia.
- Memoria de Gestión.
- Memoria GRI de Sostenibilidad.
- Declaración Medioambiental (DMA).
- Cuentas anuales e informe de gestión auditados.

### **Premios y reconocimientos:**

- Continuar optando a premios y reconocimientos para poner en valor el servicio público.
- Visibilizar premios y reconocimientos.

### **Innovación:**

- Realizar proyectos europeos innovadores: financiación, innovación y proyección internacional para impulsar nuestro sector:
  - SmartEnCity (Coronación) 2018-2021.
  - AZEB (Edificios de Consumo Nulo Asequible (2017-2019).
  - BIM SPEED (2018-2022).
- Piloto de construcción en madera (Hondarribia).
- Construcción del Puente de San Ignacio en Zorrotzaurre-Bilbao (primer puente de Visesa).

### **Sociedad:**

- Garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía.
- Incorporar cláusulas sociales y de igualdad en los pliegos de licitación.

## **INICIATIVAS / ÁMBITOS DE TRABAJO DEL EJE 5. Desarrollar personas capacitadas y comprometidas con Visesa.**

### **Personas:**

- Elaborar un Plan de necesidades de personas.
- Elaborar un Plan de formación anual.
- Plan de igualdad.
- Plan de euskera.
- Realizar de las Encuesta de Satisfacción de Personas y Encuesta Psicosocial.
- Elaborar de un código de conducta interno.

### **Transversalidad y trabajo colaborativo:**

- Llevar a cabo iniciativas que refuercen el trabajo colaborativo y la compartición de buenas prácticas y conocimiento, a través de iniciativas concretas orientadas a trabajar la transversalidad y el trabajo colaborativo:
  - Comité de Alquiler.
  - Comité de Suelo.
  - Colaboración entre las áreas de Postventa – Técnico.

### Desarrollo personal:

- Afianzar y desarrollar programas para el desarrollo de las personas.

### Visesa como empresa saludable:

- Desarrollar iniciativas que fomenten la seguridad y salud de las personas.
- Estabilizar y consolidar la estructura de personas e instalaciones.

### PLAN ESTRATÉGICO Y PLAN DE GESTIÓN

Se muestran a continuación, nuestros resultados de cumplimiento de los últimos años del Plan Estratégico y del Plan de Gestión:

Plan Estratégico	2018	2019	2020	Legislatura
Eje 1	79%	100%	90%	94,7%
Eje 2	100%	95%	79%	
Eje 3	100%	100%	93%	
Eje 4	100%	85%	100%	
Eje 5	100%	100%	100%	
<b>Total</b>	<b>95,8%</b>	<b>96%</b>	<b>92,4%</b>	

Plan de Gestión	2018	2019	2020
<b>% cumplimiento</b>	98,1%	74,7%	86.1%
<b>Cumplimiento 2018-2020: 86,3 %</b>			





The image is a collage of four blue-toned architectural photographs showing modern building facades with geometric patterns and shadows. A central tan-colored trapezoidal shape contains the text.

**Nos mueven  
nuestros grupos  
de interés**



Nuestro compromiso social se materializa desde una perspectiva global de la Responsabilidad Social Empresarial de forma que trabajamos para seguir avanzando en este ámbito y especialmente en la transparencia en la gestión.

## 2.1. Para quién

Nuestros grupos de interés son:

Grupo de interés	
<b>Accionistas</b>	Gobierno Vasco y Entidades financieras.
<b>Cientela</b>	Personas usuarias finales de viviendas de protección pública y rehabilitación. Alokabide: Sociedad adscrita a la Viceconsejería de Vivienda para la gestión del alquiler social. Comunidades a las que prestamos servicios energéticos. Compradores/as e inquilinos/as de elementos libres.
<b>Empresas proveedoras</b>	Proveedores de suelo. Proveedores de obra, servicios y suministros.
<b>Entidades aliadas</b>	Empresas, Instituciones y Centros colaboradores. Asociaciones en las que participamos.

<b>Sector Público de la CAPV y otras entidades</b>	Viceconsejería de Vivienda, Servicio Vasco de Vivienda (Etxebide), Delegaciones Territoriales de Vivienda, Alokabide, Oficina de Control Económico, Archivo General, Función Pública, Tribunal Vasco de Cuentas y otras Administraciones y Entidades Sectoriales (URA e IHOBE).
<b>Instituciones públicas y privadas</b>	Diputaciones y Ayuntamientos de la CAE. Ararteko, Emakunde, AECC y otras ONGs.
<b>Colegios Profesionales y Asociaciones</b>	Colegios profesionales y Asociaciones del Sector de la Construcción.
<b>Sociedad</b>	Ciudadanía.
<b>Medios de comunicación</b>	Medios escritos y audiovisuales, redes sociales, web y agencias de comunicación.
<b>Personas de Visesa</b>	Plantilla.

## 2.2. Nuestros compromisos con los grupos de interés

### 2.2.1 PORTAL DE TRANSPARENCIA

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

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

En este ámbito colaboramos con Q-epea (Entidades Públicas Vascas por la Gestión Avanzada) en la definición, mantenimiento y mejora de un modelo tipo de evaluación de la publicidad activa.

Durante este año 2020, en Visesa hemos avanzado significativamente en la publicación la información también en euskera, y hemos mantenido actualizados los contenidos de nuestro portal.

### 2.2.2 MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Es un informe de carácter público que ofrecemos de forma voluntaria, y que recoge nuestra posición y 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, en el que damos cuenta de los proyectos, beneficios y acciones sociales dirigidas a sus accionistas, clientela, personas empleadas, alianzas y sociedad en general.

Es la base de la comunicación de la responsabilidad social y es el ejemplo del principio de transparencia que nos caracteriza. El modelo promovido por el Global Reporting Initiative (GRI) es el estándar más reconocido internacionalmente y es el que elegimos para elaborarla.

La última recopilación de datos abarca el periodo 2017 a 2020, es la 4ª memoria de sostenibilidad y será publicada a través del portal de transparencia durante el tercer trimestre del año 2021.

### 2.2.3 CARTA DE SERVICIOS

Atendiendo a la distinta normativa sobre transparencia, así como los requisitos de la Guía de Gobierno Responsable de Gobierno Vasco, en el año 2016, publicamos nuestra primera Carta de Servicios. El objetivo era dar a conocer de forma pública los

compromisos que adquirimos 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. Nuestra carta se encuentra disponible en la web de Visesa.

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

#### **2.2.4 GESTIÓN DE RIESGOS Y GOBIERNO RESPONSABLE**

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

Al mismo tiempo, pusimos 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, reportamos a la Oficina de Control Económico del Gobierno Vasco el grado de implantación de estas dos guías.

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

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

Disponemos de un Sistema Integrado de Gestión auditado anualmente y certificado de acuerdo a las normas UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015, y adaptado al Reglamento Europeo EMAS 1221/2009, modificado por los Reglamentos (UE) 1505/2017 y (UE) 2026/2018. La implantación de este sistema asegura el cumplimiento de los requisitos de calidad y ambientales, la sistematización de los procedimientos y pautas, y materializa nuestro compromiso de mejora continua para proteger el medio ambiente y minimizar los impactos asociados a la actividad.

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

En 2020, hemos reiterado nuestro compromiso medioambiental mediante la recertificación de nuestra gestión a través del Reglamento Europeo EMAS Medioambiental.

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

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

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

## **2.2.7 PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES**

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

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

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

En el año 2020 hemos llevado a cabo una acción formativa en materia de Prevención de Blanqueo Capitales para toda la plantilla.

### 2.2.8 PREVENCIÓN DE DELITOS

En respuesta al mandato del Consejo de Administración de marzo de 2016 en el que se “instaba a la Dirección General a llevar a cabo las actuaciones necesarias en orden a la elaboración, en el menor plazo posible, de los programas de prevención y control idóneos exigidos por la legislación penal vigente”, elaboramos un Modelo de Prevención de Delitos, así como un diagnóstico y un plan de acción.

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

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

En la misma fecha, el Consejo de Administración aprobó el **Protocolo de Prevención de Delitos** que tiene por objeto describir la actividad desarrollada e identificar los controles implantados para prevenir o mitigar el riesgo de una actuación al margen de la ley. Entre las medidas y controles generales aprobados se encuentran:

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

### 2.2.9 POLÍTICA LINGÜÍSTICA – EUSKERA

En el año 2020, alineados con el **VI Plan de Euskera aprobado en Gobierno**, seguimos desarrollando iniciativas recogidas en el plan de euskera (2018-2022) para el fomento de su uso en la organización.

En línea con años anteriores, 19 personas de la plantilla se están formando en el desarrollo de la competencia en general y de las capacidades para su uso en el puesto de trabajo.

Como compromiso del plan, hemos trabajado en acciones para la difusión de los criterios lingüísticos que culminaremos en el año 2021.

### 2.2.10 DECRETO DE SOSTENIBILIDAD ENERGÉTICA

En el año 2020 se ha aprobado el Decreto 254/2020, de 22 de septiembre, sobre la sostenibilidad energética del sector público de la CAPV, que busca promover la transición a un nuevo modelo energético, basado en el ahorro energético, el fomento de las energías renovables, y la eficiencia energética, actuando la Administración Pública con un papel ejemplarizante.

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

En lo relativo a los consumos y el parque móvil, hemos adquirido 2 vehículos eléctricos y uno híbrido, que se suman a los 4 vehículos de gas licuado, a la instalación de postes de carga eléctrica para vehículos en las oficinas de Vitoria-Gasteiz y Bilbao, y a las dos bicicletas eléctricas adquiridas para la capital alavesa.

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

### 2.2.11 GESTIÓN DOCUMENTAL

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

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

### 2.2.12 INVERSIONES EN LA COMUNIDAD LOCAL

Nuestros proyectos hacen que seamos un agente con impacto en la actividad económica del sector de la construcción y la edificación en la CAPV. Contribuimos a la movilización económica de agentes públicos y privados.

Como referencia se detallan los pagos/gastos realizados en 2020, que ascienden a 52.063.902,82 € en los siguientes conceptos de gasto:

<b>Certificaciones de Obra</b>	30.288.604,17 €
<b>Suelos</b>	15.377.446,65 €
<b>Intereses y gastos financieros</b>	999.168,52 €
<b>Cocinas</b>	275.701,00 €
<b>Honorarios técnicos</b>	1.374.272,92 €
<b>Asistencias técnicas (ensayos y muestras, control técnico y postventa)</b>	1.005.253,06 €
<b>Seguros</b>	416.422,22 €
<b>Reparaciones de gremios</b>	721.101,52 €
<b>Impuestos Municipales</b>	616.163,43 €
<b>Alquileres</b>	178.456,14 €
<b>Vigilancia de promociones</b>	254.819,42 €
<b>Consultorías y Auditorías</b>	458.695,95 €
<b>Notarios y Registros</b>	97.797,82 €
<b>TOTAL</b>	<b>52.063.902,82 €</b>

### **2.2.13 APOYO A LA INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS JÓVENES**

Continuamos apoyando la inserción de las personas jóvenes en el mercado laboral con la participación en el programa de práctica empresarial de tres personas a través de la Fundación Novia Salcedo: una de ellas en el Departamento técnico y otras dos en el Departamento económico-financiero.

Además, este año 2020 hemos formalizado un acuerdo con el Instituto de la Construcción Eraiken para realizar prácticas de formación en Visesa con la participación de un alumno en el Área de innovación, sostenibilidad y servicios energéticos.

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

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

### **2.2.15 PROYECTOS SOLIDARIOS**

La solidaridad es un valor importante para nosotros/as. Fomentamos la participación en proyectos solidarios relacionados con el ámbito de la edificación y, en la medida de lo posible, lo hacemos en países en vías de desarrollo y favoreciendo el rol de la mujer.

En el año 2020, hemos colaborado con el proyecto de construcción de 10 viviendas en la Anse- A-Pitrés, en Haití para repatriados/as haitiano/a-dominicanos/as. El proyecto empezó en febrero de 2020, y a finales del año, ya habían finalizado la mitad de las viviendas proyectadas.

Asimismo, realizamos otras actividades solidarias como campañas de extracción de sangre, recogida de juguetes y entrega a colectivos desfavorecidos de la comida no utilizada del comedor.



3

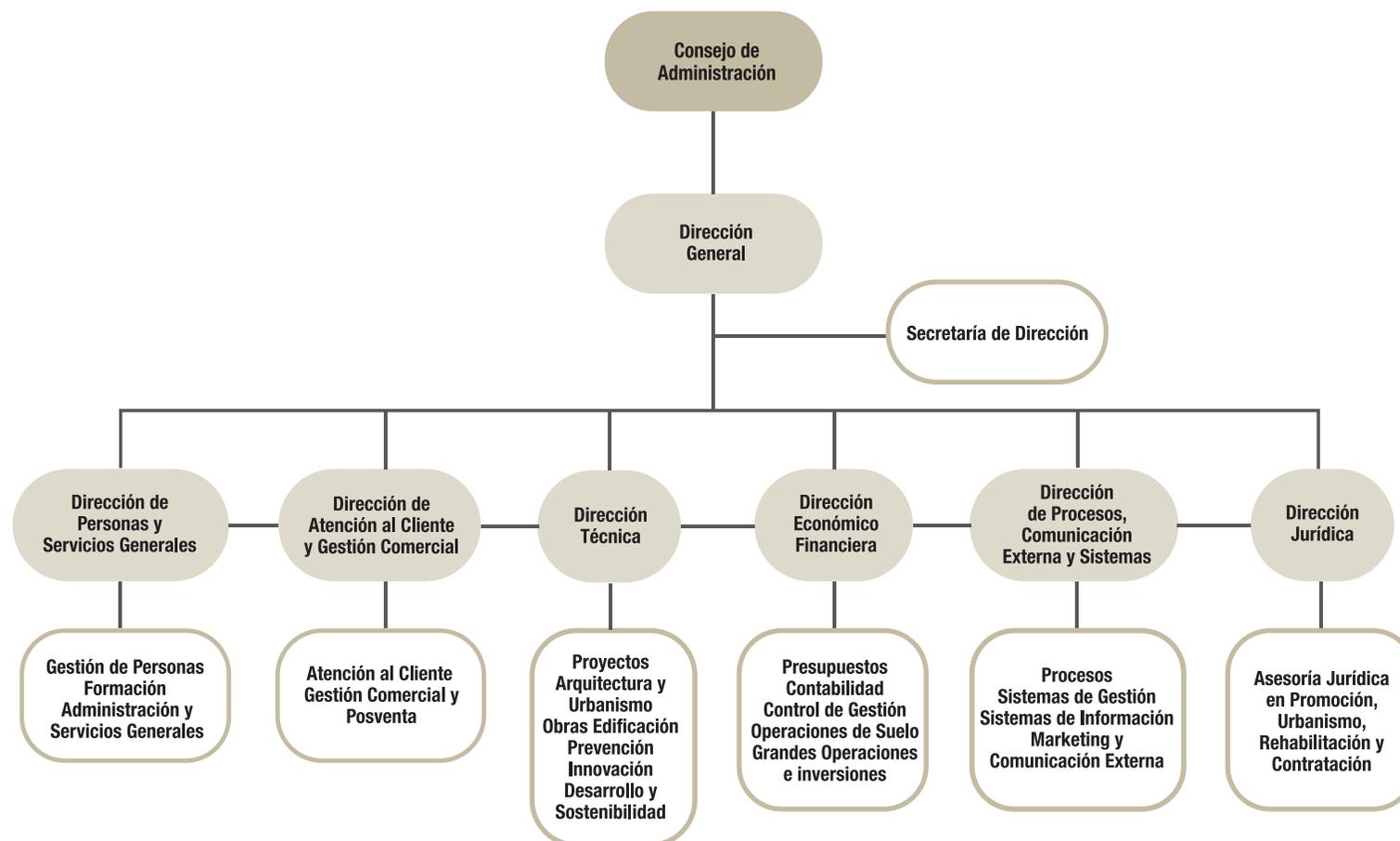
A collage of four photographs of apartment buildings. The top-left photo shows a modern, light-colored building with a red-tiled roof and a window with blinds. The top-right photo shows a similar modern building with a red-tiled roof against a blue sky. The bottom-left photo shows a modern building with a large glass facade. The bottom-right photo shows a traditional, multi-story apartment building with many windows and balconies.

**Quienes  
lo hacemos  
posible**



### 3.1. El equipo de visesa

Nos organizamos en 7 áreas funcionales.



## 3.2. Atención a las personas

### 3.2.1 IGUALDAD Y CONCILIACIÓN

Alineados con el VII Plan de Igualdad de Euskadi, contamos con el segundo Plan de Igualdad (2018-2021). En él se recogen iniciativas para seguir dando pasos por la igualdad.

En el año 2020, hemos empezado a incorporar cláusulas tipo en materia de igualdad en la totalidad de pliegos y contratos. Queremos con ello situar a Visesa en una posición responsable e innovadora, manifestando como entidad pública un compromiso firme con la igualdad.

También hemos puesto en marcha una formación sobre lenguaje inclusivo. En el año 2019 elaboramos una guía con vocabulario específico de nuestra actividad, y durante este año hemos trabajado en un plan para su difusión.

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

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

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

### 3.2.2 PREVENCIÓN DE LA SALUD Y DE LA SEGURIDAD LABORAL

Seguimos apostando por la sensibilización en salud y seguridad laboral, por ello, este año se han incorporado en el plan de formación cursos de mejora de los hábitos alimenticios y de conducción segura, y se han apoyado los cursos de estiramientos, hipopresivos y pilates.

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

En el ámbito de la vigilancia de la salud, en 2020 hemos vuelto a incorporar pruebas específicas tanto para hombres como para mujeres, más allá de reconocimiento médico estipulado por el servicio de prevención ajeno, al objeto de prevenir y apoyar la salud y el bienestar de las personas.

Este año pandémico, nos hemos centrado en implementar medidas que garantizan un entorno seguro. Para ello hemos adaptado los puestos de trabajo, elaborado distintos protocolos e instrucciones que hemos difundido para su cumplimiento. Igualmente, hemos tomado medidas de flexibilidad para quienes han tenido casos de confinamiento en el entorno familiar.

Sensibilizados también con la salud psíquica de las personas, en noviembre del 2020 realizamos la segunda encuesta psicosocial siguiendo el modelo ISTAS21 para identificar características de la organización del trabajo que pueden perjudicar la salud. En términos generales Visesa se encuentra en parámetros buenos, y se trabajará de forma específica con aquellos colectivos con valores inferiores a la media.

### **3.2.3 RELACIONES LABORALES**

Alineados con las directrices del Plan Estratégico de Empleo del Gobierno Vasco, a lo largo del año 2020, hemos trabajado con el objetivo de dimensionar adecuadamente la plantilla a los niveles de actividad actual y futuro. El último año de la legislatura ha sido un año orientado a la búsqueda de estabilidad.

La plantilla media se ha reducido de 86,78 del año 2019 a 82,66 del año 2020. Este descenso está causado por la reducción de recursos temporales vinculados al proyecto de Coronación, algunas de cuyas fases han concluido este año. Este hecho, junto con la consolidación de puestos temporales que han pasado a ser fijos, ha producido también una reducción de la tasa de temporalidad que pasa de un 19 % en el 2019 a un 12% en el 2020. Tal y como se refleja en los presupuestos generales de la CAPV para el año 2020, Visesa ha incrementado la plantilla fija de 72 a 78 plazas fijas, para lo que hemos puesto en marcha y culminado 5 de los 6 procesos de selección previstos.

### 3.2.4 COMUNICACIÓN

La comunicación interna es una herramienta clave en Visesa para transmitir sus objetivos y su consecución, para promover nuestros valores, y para el reconocimiento del trabajo de las personas. Crea cultura de integración y sentido de pertenencia a un proyecto compartido.

Para ello utilizamos los canales de comunicación interna:

- Intranet.
- Berezi Bilera entre responsable-colaborador/a.
- Reuniones departamentales.
- Encuentros periódicos con la Dirección General (realizados en buena parte de forma telemática por la situación sanitaria).

### 3.2.5 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

La formación del año 2020 se ha visto condicionada por la situación sanitaria. La consecución del plan de formación en volumen de actividades ha sido de un 26,69% y ha ascendido a un 35,63 % si consideramos las actividades realizadas aprobadas y no previstas en el plan. Este dato, que es inferior al del año 2019, refleja también un descenso de horas de media invertidas por persona en formación de un 33 %.

Con una presencia de la formación on-line mucho mayor que en años anteriores, el 100 % de las personas han realizado formación y hemos ejecutado el total del presupuesto aprobado para esta partida.

La valoración media de las acciones formativas ha sido de un 7,37(E 0:10).

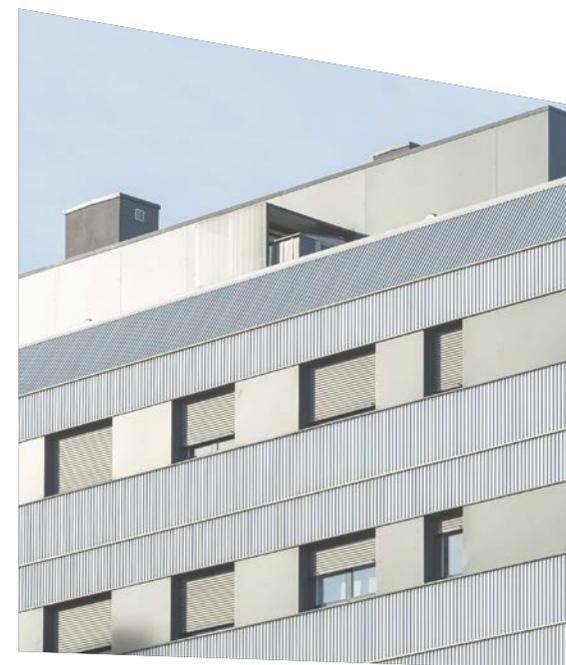
### TABLAS RESULTADOS EN PERSONAS / INDICADORES EN PERSONAS

Distribución por responsabilidad	Mujeres	Hombres	Total
Directivos/as	3	4	7
Titulados/as superiores	19	23	42
Técnicos/as medios	9	2	11
Administrativos/as	22	3	25
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>32</b>	<b>85</b>

Distribución por antigüedad	Mujeres	Hombres	Total
0 – 2 años	4	3	7
2 – 5 años	5	6	11
5 – 10 años	2	0	2
10 – 20 años	34	20	54
Más de 20 años	8	3	11
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>32</b>	<b>85</b>

Distribución por edad	Mujeres	Hombres	Total
Menos de 35 años	1	0	1
35 – 50 años	35	17	52
Más de 50 años	17	15	32
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>32</b>	<b>85</b>

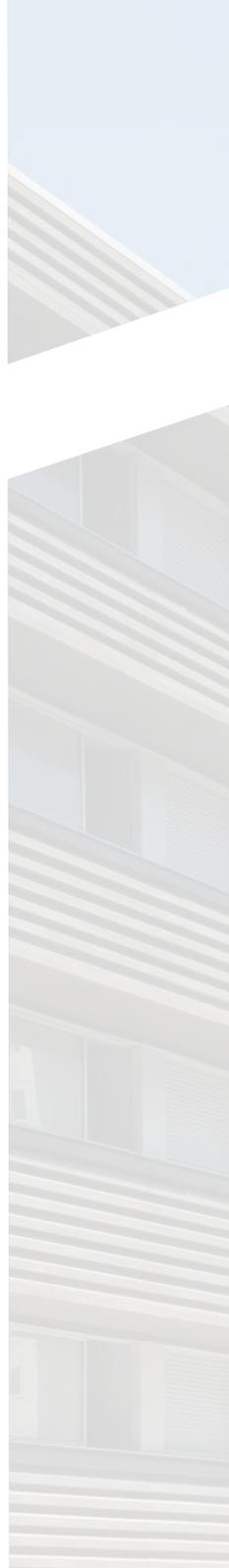
Distribución por tipo de contrato	Mujeres	Hombres	Total
Fijos/as	48	28	76
Eventuales	5	4	9
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>32</b>	<b>85</b>





# Actividad de Visesa





## 4.1. Nuestra cadena de valor y procesos

Formamos, junto a Alokabide y las Delegaciones Territoriales de Vivienda, la cadena de valor que da soporte al Departamento de Vivienda con sus Direcciones para el desarrollo de la política de vivienda del Gobierno Vasco. Nuestras sinergias nos permiten adquirir, gestionar y urbanizar suelo, promover viviendas de calidad para la ciudadanía que acredita su necesidad, y gestionar el alquiler de gran parte de las viviendas protegidas de la CAPV.

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

Como elemento fundamental para su despliegue, mostramos a continuación nuestro Mapa de Procesos:



## 4.2. Cumplimiento del mandato del PDV 2018-2020

Mostramos a continuación los resultados de los indicadores que nos correspondían a Visesa en el PDV 2018-2020:

Cuadro de mando del plan Director Visesa 2018-2020									
	2018		2019		2020		Total		% Grado cumplimiento cierre
	obj.	cierre	obj.	cierre	obj.	cierre	obj.	cierre	
<b>Contrato programa</b>	475	488	475	422	475	406	1.425	1.316	<b>92,35%</b>
<b>Viviendas iniciadas en alquiler (VS, VPOa)</b>	275	240	350	366	475	520	1.100	1.126	<b>102,36%</b>
<b>Viviendas iniciadas en venta (VPO)</b>	200	117	125	332	0	175	325	624	<b>192,00%</b>
<b>Captación de suelo</b>	150	34	200	215	200	17	550	266	<b>48,36%</b>

De forma ampliada a 2017, mostramos también los correspondientes a la legislatura:

Cuadro de mando Legislatura Visesa 2017-2020											
	2017		2018		2019		2020		Total		% Grado cumplimiento cierre
	obj.	cierre	obj.	cierre	obj.	cierre	obj.	cierre	obj.	cierre	cierre
<b>Contrato programa</b>	400	447	475	488	475	422	475	406	1.825	1.763	<b>96,60%</b>
Viviendas iniciadas en alquiler (VS, VPOa)	220	217	275	240	350	366	475	520	1.320	1.343	101,74%
Viviendas iniciadas en venta (VPO y VPT)	180	366	200	117	125	332	0	175	505	990	196,04%
<b>Viviendas iniciadas</b>	400	583	475	357	475	698	475	695	1.825	2.333	<b>127,84%</b>
<b>Captación de suelo</b>	100	149	150	34	200	215	200	17	650	415	<b>63,85%</b>

A lo largo de la legislatura, hemos captado suelo para 415 viviendas de protección pública nuevas en municipios como Getxo, Bilbao, Hondarribia o Eibar.

El grado de cumplimiento de los objetivos ha sido:

- Viviendas iniciadas en alquiler: objetivo cumplido en un 101,67%.
- Viviendas iniciadas en venta: objetivo casi duplicado 196,04%.



## 4.3. Puesta a disposición de vivienda de protección pública

### 4.3.1. SUELOS

Para poder desarrollar los proyectos de promoción de vivienda de protección pública, realizamos como paso inicial estudios de suelo, así como su posterior adquisición, gestión y urbanización.

A continuación, detallamos tanto la prospección de suelo y contactos que hemos mantenido a lo largo del año 2020, como el suelo captado este año:

- Hemos visitado o contactado con 14 Ayuntamientos, 3 sociedades públicas y 4 sociedades mercantiles o particulares para nuevos expedientes.
- Hemos tenido reuniones con 11 Ayuntamientos para avanzar en los proyectos ya iniciados.
- Hemos captado suelo para la promoción de 17 viviendas de protección pública en régimen de alquiler y se han estudiado 6 municipios para nuevas actuaciones.

Además de ello, mantenemos abierta la **captación de suelos** a través del Pliego publicado en 2019 que tiene por objetivo contar con la participación de otros agentes privados, además de las Administraciones Públicas, que permita incrementar la oferta de suelo protegido disponible.

### 4.3.2. PROMOCIÓN

Detallamos a continuación nuestra actividad de promoción en 2020:

PROMOCIONES INICIADAS POR VISESA (CON CALIFICACIÓN PROVISIONAL)	
A-043 Vitoria-Gasteiz, Salburura RCP 14-15	166 VPOa
B-055 Sestao Vega Galindo	180 VPOa
B-082 Barakaldo El Carmen	116 VS
B-126 Getxo Itrurribarri	58 VPOa
<b>Total viviendas en alquiler</b>	<b>520 viviendas</b>
B-106 Zorrotzaurre RD-6	58 VPO
B-115 Zorrotzaurre RD-3	117 VPT
<b>Total viviendas en venta</b>	<b>175 viviendas</b>
<b>Total viviendas iniciadas (con calificación provisional)</b>	<b>695 viviendas</b>

PROMOCIONES CON LICITACIÓN INICIAL DE PROYECTO	
B-129 Bilbao Cortes	24 VS
G-079 Urretxu	24 VPOa
G-078 Orío	46 VPOa
<b>Total viviendas en alquiler</b>	<b>94 viviendas</b>
<b>Total viviendas con calificación de proyecto</b>	<b>94 viviendas</b>

PROMOCIONES CON LICITACIÓN DE OBRA	
A-031 Vitoria-Gasteiz, Salburua, Arkayate RCP 11-12	152 VPOa
B-124 Santurtzi Rompeolas	42 VS
<b>Total viviendas en alquiler</b>	<b>194 viviendas</b>
B-097 Basauri, Sarratu, parcela N.I.2.2	65 VPO
B-124 Santurtzi Rompeolas	32 VPO
<b>Total viviendas en venta</b>	<b>97 viviendas</b>
<b>Total viviendas licitadas en obra</b>	<b>291 viviendas</b>

PROMOCIONES CON ADJUDICACIÓN DE OBRA EN CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
B-124 Santurtzi Rompeolas	42 VS
G-042 Arrasate Fase 1	51 VPOa
G-042 Arrasate Fase 2	70 VPOa
G-066 Azkoitia Floreaga	14 VS
<b>Total viviendas en alquiler</b>	<b>177 viviendas</b>
B-097 Basauri, Sarratu, parcela N.I.2.2	65 VPO
B-124 Santurtzi	32 VPO
G-042 Arrasate Fase 1	63 VPO
G-066 Azkoitia Floreaga	16 VPO
<b>Total viviendas en venta</b>	<b>176 viviendas</b>
<b>Total viviendas adjudicadas en Consejo de Administración</b>	<b>353 viviendas</b>

PROMOCIONES CON INICIO DE OBRA (ACTA DE REPLANTEO)	
G-042 Arrasate Fase 1	51 VPOa
G-042 Arrasate Fase 2	70 VPOa
G-066 Azkoitia Floreaga	14 VS
<b>Total viviendas en alquiler</b>	<b>135 viviendas</b>
B-097 Basauri Sarratu	65 VPO
G-042 Arrasate Fase 1	63 VPO
G-066 Azkoitia Floreaga	16 VPO
<b>Total viviendas en venta</b>	<b>144 viviendas</b>
<b>Total viviendas con inicio de obra</b>	<b>279 viviendas</b>

PROMOCIONES CON RECEPCIÓN DE OBRA	
B-095 Ortuella Peñota	84 VS
<b>Total viviendas en alquiler</b>	<b>84 viviendas</b>
<b>Total viviendas con recepción de obra</b>	<b>84 viviendas</b>

PROMOCIONES TERMINADAS (CON CALIFICACIÓN DEFINITIVA)	
B-095 Ortuella Peñota	84 VS
<b>Total viviendas en alquiler</b>	<b>84 viviendas</b>
<b>Total viviendas terminadas con calificación definitiva</b>	<b>84 viviendas</b>

PROMOCIONES CON INICIO DE ESCRITURACIÓN	
B-087 Santurtzi Rompeolas	32 VPOa
B-095 Ortuella	84 VS
<b>Total viviendas en alquiler</b>	<b>116 viviendas</b>
B-046 Bolueta	190 VPO
<b>Total viviendas en venta</b>	<b>190 viviendas</b>
<b>Total viviendas con inicio de escrituración</b>	<b>306 viviendas</b>

**VPO:** Vivienda de protección pública oficial en venta  
**VPOa:** Vivienda de protección pública oficial en alquiler  
**VS:** Vivienda de protección pública social en alquiler  
**VPT:** Vivienda de protección pública tasada en venta  
**VL:** Vivienda libre

## Viviendas iniciadas y terminadas en la CAE en 2020

El número total de viviendas iniciadas de protección pública, sujetas a calificación administrativa en la CAPV, ha sido de 1.192 en el año 2020, de las cuales hemos aportado un 58,3 % de la totalidad.

	Viviendas iniciadas		
	VPO	VS	VPT
<b>CAE</b>	909	139	144
<b>Visesa</b>	462	116	117
<b>% Visesa</b>	51%	83%	81%
<b>% total Visesa: 58,3%</b>			

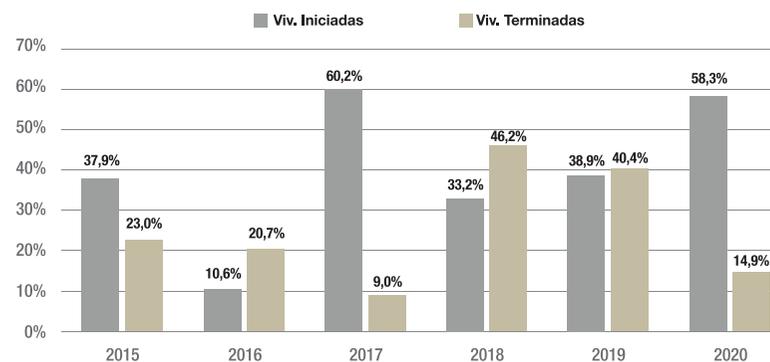
Fuente: Observatorio Vasco de la Vivienda

El número total de viviendas terminadas de protección pública, sujetas a calificación administrativa en la CAPV, han sido 562 en 2020, de las cuales hemos aportado un 14,9% de la totalidad.

	Viviendas terminadas		
	VPO	VS	VPT
CAE	454	84	24
Visesa	0	84	0
% Visesa	-	100%	-
<b>% total Visesa: 14,9 %</b>			

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)



### Prevención de riesgos laborales

No cesamos en nuestro esfuerzo por fomentar una mejora de las condiciones de seguridad y salud de las personas que desarrollan su trabajo en nuestras promociones, para así contribuir a una reducción de la siniestralidad laboral.

Desde el año 2007 no se ha producido ningún accidente mortal en nuestras promociones. En este año 2020 se han producido 10 accidentes de carácter leve y ninguno de carácter grave ni mortal.

Tabla: 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 (%)
2015	78,08	14,34	18,37
2016	80,78	52,64	65,17
2017	86,27	34,68	40,20
2018	85,10	37,61	44,20
2019	67,03	52,58	78,45
2020	61,58	37,9	61,54

### 4.3.3 COMERCIALIZACIÓN

#### 4.3.3.1 Comercialización de viviendas

Presentamos a continuación un cuadro resumen, por territorios, de la comercialización de vivienda protegida tanto para venta a particulares como destino al alquiler social con las administraciones. En venta se considera la compraventa (CV) de vivienda de protección pública en venta (VPO), la vivienda tasada (VPT) y el arrendamiento con opción de compra; y en alquiler considera la vivienda social (VS) y la vivienda de protección pública oficial en alquiler (VPOa).

Se muestran tanto el número de contratos firmados previos a la escrituración, como las escrituras formalizadas, cuya información será ampliada:

	Contratos			Escrituras		
	Venta - particulares		Alquiler- Alokabide	Venta - particulares		Alquiler- Alokabide
	CV	AROC	Alquiler social	CV	Ejercicio AROC	Alquiler social
<b>Álava</b>	45	11	152	-	56	-
<b>Bizkaia</b>	26	35	42	179	4	116
<b>Gipuzkoa</b>	39	2	33	1	1	-
<b>Totales</b>	110	48	227	180	61	116
	158		227	241		116
	<b>385</b>			<b>357</b>		

## **a) Contratos firmados**

### **a.1) Con particulares**

Hemos firmado un total de 158 contratos de compraventa.

En 2020, no hemos iniciado la firma de contratos de nuevas promociones.

En total hemos firmado un total de 110 contratos de compraventa directa (45 en Álava, 26 en Bizkaia y 39 en Gipuzkoa) correspondientes tanto a las promociones anteriormente mencionadas como a otras cuya comercialización comenzó en años anteriores.

De estos 110 contratos, 42 corresponden a la modalidad de adjudicación directa (compra sin sorteo cumpliendo requisitos de acceso a una vivienda protegida).

Por otro lado, hemos formalizado un total de 48 contratos de arrendamiento con opción a compra (11 en Álava, 35 en Bizkaia y 2 en Gipuzkoa).

### **a.2) Con Alokabide**

En el marco de las viviendas en alquiler promovidas para instituciones, este año hemos firmado con Alokabide los contratos de compraventa de 152 viviendas de protección

pública oficial en alquiler (VPOa) en Vitoria-Gasteiz, 16 viviendas de protección pública social en alquiler (VS) en Azkoitia, y 42 Vivienda de protección pública social en alquiler (VS) en Santurtzi. También hemos firmado con el Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco 17 viviendas de protección pública oficial en alquiler (VPOa) en Zarautz.

## **b) Escrituras**

### **b.1) Con particulares**

Hemos formalizado un total de 180 escrituras procedentes de contratos de compraventa. En Bizkaia se han firmado 179 escrituras (170 de ellos en la promoción bilbaína de Bolueta 190 VPO) y 1 en Gipuzkoa (en la promoción de Eibar).

Por otro lado, un total de 61 personas han materializado el ejercicio de la opción de compra en AROC a lo largo de este año 2020, 56 de ellas en Álava (principalmente en las promociones de Salburua y Zabalgana en Vitoria-Gasteiz), 4 en Bizkaia y 1 en Gipuzkoa.

### **b.2) Con Alokabide**

Hemos entregado a Alokabide 116 viviendas de protección pública en alquiler: 32 en Santurtzi y 84 en Ortuella.

### c) Sorteos para la adjudicación de vivienda protegida en régimen de venta

En 2020 hemos realizado el sorteo de la segunda fase de adjudicación de las viviendas vacantes de la primera fase correspondiente a la promoción de 63 vivienda de protección pública oficial en venta (VPO) en la Zerrajera, Arrasate.

### d) Adjudicación directa de viviendas protegidas

En junio de 2020 se ha emitido la Orden del Consejero de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes para iniciar la adjudicación directa y sin sorteos en la promoción de 16 viviendas de protección pública en venta (VPO) en Azkoitia.

Esta promoción se suma a las 21 promociones con adjudicación directa vigente en la que cualquier persona que cumpla los requisitos puede acceder a una vivienda en esta modalidad:



#### Promociones en adjudicación directa en vigor

<b>Álava</b>	Llodio, Iruña de Oca, Salburua y Zabalzana (Vitoria-Gasteiz).
<b>Bizkaia</b>	Sestao, Ugao-Miraballes, Bolueta-Bilbao, Gernika, Durango, Basauri y Barakaldo.
<b>Gipuzkoa</b>	Eskoriatza, Eibar y Beasain.

#### 4.3.3.2 Comercialización de elementos libres (garajes, locales y trasteros)

		Contratos		Escrituras	
		CV	AROC	CV	Ejercicio AROC
Locales	Álava	0	1	0	2
	Bizkaia	3	9	3	8
	Gipuzkoa	0	2	0	2
	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>12</b>
Garajes y trasteros	Álava	12	15	12	2
	Bizkaia	43	16	43	4
	Gipuzkoa	0	64	8	7
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>95</b>	<b>63</b>	<b>13</b>
<b>Total</b>		<b>58</b>	<b>107</b>	<b>66</b>	<b>25</b>
			<b>165</b>		<b>91</b>

## **a) Locales**

### **a.1) Contratos firmados**

Hemos formalizado 3 contratos de compraventa de locales en Bizkaia y 12 contratos de alquiler con opción a compra (1 en Álava, 9 en Bizkaia y 2 en Gipuzkoa).

### **a.2) Escrituras**

Se han firmado 3 escrituras de compraventa de locales en Álava. Asimismo, se ha ejercido la opción de compra en 12 locales (2 en Álava, 8 en Bizkaia y 2 en Gipuzkoa).

## **b) Garajes y trasteros**

### **b.1) Contratos firmados**

Hemos firmado 55 contratos de compraventa y 107 contratos de alquiler a compra de garajes y trasteros, lo que supone un total de 150 contratos firmados a lo largo del año 2020.

## **b.2) Escrituras**

Se han firmado 66 escrituras de compraventa. Asimismo, se ha ejercido la opción de compra en 25 garajes y trasteros.

### **4.3.3.3 Satisfacción de la clientela**

Anualmente medimos la satisfacción con los productos y servicios que ofrecemos, para conocer la opinión de las personas usuarias y para detectar áreas de mejora.

Este año hemos realizado 2 estudios de satisfacción con 2 grupos de usuarios/as: el primero con los/las compradores/as de las viviendas de protección pública, y el segundo con los/las usuarios/as de los locales comercializados bajo la fórmula de alquiler con opción a compra (AROC).

#### **1) Estudio de satisfacción de compradores/as de viviendas de protección pública**

Los estudios de satisfacción han sido a los/las propietarios/a de las promociones de 53 VPO en Sestao y 65 VPO en Basauri.

A continuación, se muestra el resumen de las valoraciones de los principales atributos analizados:

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE VIVIENDAS PROTEGIDAS EN VENTA	MEDIA
<b>Índice de satisfacción global</b>	<b>62,97</b>
Vivienda (calidades y acabados)	57,58
Diseño, ubicación y dimensiones (vivienda y anejos)	74,17
Precio	67,26
Servicio hasta la entrega	58,21
Servicio Postventa	54,00
<b>Imagen institucional de Visesa</b>	<b>56,55</b>
<b>Página web</b>	<b>60,58</b>

La ubicación de la vivienda en el edificio (altura y orientación), nº de dormitorios, y dimensiones y ubicación del trastero son los factores que constituyen las fortalezas de nuestro producto en las promociones encuestadas este año.

## 2) Estudio de arrendatarios/as de locales AROC

Este estudio de satisfacción supone la primera encuesta que realizamos para esta modalidad, contactando con las personas que han adquirido un local en alquiler con opción a compra (AROC) durante el año 2019 y primer trimestre de 2020.

ESTUDIO SATISFACCIÓN AROC	
<b>Valoración general</b>	81,82
<b>Entrega del local</b>	75,57
Entrega de los locales en bruto sin acondicionar	75,57
<b>Servicio Oficina de Atención al Cliente</b>	77,19
<b>Medidas económicas</b>	<b>78,84</b>
Carencia de 6 a 9 meses en el pago de la renta por obras de acondicionamiento del Local	85,23
Bonificación por creación de puesto de trabajo.	82,95
La flexibilidad para el pago de la renta con motivo del estado excepcional que vivimos derivado de la pandemia por la COVID-19	68,33
<b>Vínculo con Visesa</b>	
Se ajusta a las necesidades a la hora de poner en marcha un negocio	82,95
Recomendación	85,00
<b>Página web Visesa</b>	75,00

La modalidad de alquiler con opción a compra (AROC) está muy bien valorada por las personas usuarias. Destaca muy positivamente el nivel de recomendación (85,80 puntos), el ajuste a las necesidades de la clientela a la hora de poner en marcha su negocio (86,4), la ausencia de problemas para la obtención de los permisos necesarios y las medidas económicas adoptadas por nuestra parte (78,84).

#### 4.3.3.4 Servicio Postventa

Las incidencias técnicas son aquellas relacionadas con aspectos constructivos, acabados, funcionamiento, etc. que presentan los/as propietarios/as una vez entregada la vivienda. El Servicio de Atención Postventa de Visesa trabaja para garantizar su resolución y establecer las acciones necesarias para evitar su repetición.

Disponemos de 2 canales para la recepción:

- Call Center: hemos recibido un total de 2.381 llamadas con un nivel de servicio del 94% en el año 2020.
- Sap@visesa.eus: hemos recibido 3.196 correos electrónicos.

Se observa una tendencia de cambio en el canal de entrada de las incidencias técnicas, las llamadas telefónicas se han reducido en un 12,6% respecto al año anterior y el uso del correo electrónico ha aumentado un 58,1%.

El 80% de las incidencias recibidas en el Servicio de Atención Postventa a lo largo del año han sido aceptadas por Visesa, de ellas, se han terminado el 91%.

## 4.4. Renovación urbana y proyectos singulares

### 4.4.1 ZORROTZAURRE



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

Con una extensión de 822.551,63 m<sup>2</sup>, Zorrotzaurre se ha diseñado con la mezcla de usos y la densidad necesarias para lograr un desarrollo urbano compacto y posibilitar una movilidad sostenible. Dos tercios del nuevo Zorrotzaurre (zona mixta) tendrán un uso público, incluyendo 155.893 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). 201.360 m<sup>2</sup> serán destinados a actividad económica.

El nuevo barrio se proyecta como un lugar para vivir, trabajar y disfrutar, con un tratamiento prioritario de la movilidad de peatones, ciclistas y transporte público, y con la preservación de la memoria residencial, industrial y portuaria de la zona.

Albergará cerca de 5.474 viviendas, la mitad de ellas protegidas, de las cuales 1.101 corresponden a Visesa y 376 a Gobierno Vasco.

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

Tipología	AI1	AI2	Total
<b>VPO</b>	1.262	110	<b>1.372</b>
<b>VPT</b>	1.061	315	<b>1.376</b>
<b>VL</b>	2.390	336	<b>2.726</b>
	4.713	761	<b>5.474</b>

**VPO:** Vivienda de protección pública oficial en venta

**VPT:** Vivienda de protección pública tasada en venta

**VL:** Vivienda libre

A su vez, el PAU (Programa de Actuación Urbanizadora) de la AI1 del Area Mixta de Zorrotzaurre, divide en 2 Unidades de Ejecución:

- UE 1: Con una superficie: 389.654 m<sup>2</sup>, abarca los terrenos vinculados a los ámbitos de San Ignacio, Deusto Bekoa, Ribera de Deusto y Ribera de Zorrotzaurre (margen derecha del canal de Deusto y las puntas norte y sur de la futura isla).
- UE 2: Tiene una superficie: 167.405 m<sup>2</sup> e incluye la zona de la isla denominada Centro por el PEOU.

Tiene el siguiente esquema edificatorio.

Tipología	UE1	UE2	Total
<b>VPO</b>	733	529	<b>1.262</b>
<b>VPT</b>	805	256	<b>1.061</b>
<b>VLibre</b>	1.486	904	<b>2.390</b>
	3.024	1.689	<b>4.713</b>

**VPO:** Vivienda de protección pública oficial en venta

**VPT:** Vivienda de protección pública tasada en venta

**VL:** Vivienda libre

Detallamos a continuación lo que nos corresponde a Visesa:

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

**VPO:** Vivienda de protección pública oficial en venta

**VPT:** Vivienda de protección pública tasada en venta

**VL:** Vivienda libre

Actualmente estamos promoviendo 104 viviendas tasadas de protección pública en venta (VPT) en la UE1 SI2 de San Ignacio, cuya comercialización avanza a buen ritmo.

(Más información en [www.visesa.euskadi.eus](http://www.visesa.euskadi.eus))

## Puente de San Ignacio

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

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

En enero de este año llevamos a cabo la maniobra de montaje de la estructura sobre los estribos construidos a ambos lados de la ría. Una vez afianzadas las 2 pontonas llegadas desde Holanda y aprovechando la pleamar, cargamos la estructura del puente sobre ellas. La traslación y giro de las barcazas, y el posado del puente sobre los estribos, cerraron los 4 días de intenso trabajo. A partir de ese momento comenzamos con el hormigonado de arcos y tablero, pretensado de la estructura y, finalmente, completamos la colocación de los demás elementos auxiliares del puente. A finales de año la ejecución del puente estaba terminada a falta de su recepción por parte del Ayuntamiento de Bilbao.

Está previsto que este puente de servicio inicialmente a las obras de urbanización de la isla, estando temporalmente cerrado al tráfico tanto de personas como de vehículos.

## 4.4.2 SESTAO VEGA GALINDO



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

En “La Punta”, como también se conoce a esta zona, se plantea construir un total de 1.351 viviendas divididas en dos Unidades de Ejecución: UE1 y UE2. En la UE1, desarrollada ya casi en su integridad, hemos promovido 58 viviendas de protección pública

social en alquiler (VS), 52 viviendas de protección pública oficial en alquiler (VPOa), 53 viviendas de protección pública oficial en venta (VPO) y 180 viviendas de protección pública oficial en alquiler (VPOa) correspondientes a la fase 2 que están en fase de redacción de proyecto. La UE2 está actualmente en proceso de redefinición.

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

Tipología	Nº viviendas
VPO	248
VPO-a	157
VS	136
VPT	345
VPTa	60
V Libre	405
<b>TOTAL</b>	<b>1.351</b>

**VPO:** Vivienda de protección pública oficial en venta  
**VPOa:** Vivienda de protección pública oficial en alquiler  
**VS:** Vivienda de protección pública social en alquiler  
**VPT:** Vivienda de protección pública tasada en venta  
**VL:** Vivienda libre

La actuación desarrollada en Sestao Vega Galindo supone importantes beneficios:

- **Sociales:** Mejora de la imagen del barrio, sustitución de la infravivienda por viviendas dignas, recuperación de una zona de esparcimiento junto a la Ría de Bilbao (Campa de San Francisco), y reorganización de las infraestructuras de transporte resolviendo los accesos y la conexión con Sestao y los municipios colindantes.
- **Medioambientales:** Descontaminación de los suelos industriales existentes, urbanización de la UE1 (5.700 m<sup>2</sup>) y mejora del entorno de la ría del Galindo al recuperar su ribera para disfrute de la ciudadanía.
- **Culturales:** La excavación arqueológica realizada, ha supuesto la mayor intervención de estas características (en cuanto a superficie analizada) hasta el momento en Bizkaia.

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

### 4.4.3 BOLUETA



Ubicado en el Área de reparto 421, Bolueta-Bilbao es un importante proyecto de regeneración urbana y medioambiental de un ámbito industrial en desuso para beneficio de la ciudad. Es, además, un proyecto de regeneración social dado que 608 de las 1.100 viviendas a promover, serán desarrolladas por las Administraciones Públicas y sometidas a algún régimen de protección pública.

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

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

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

En este ámbito participamos el Ayuntamiento de Bilbao, Neinor y Visesa, siendo nosotros/as como sociedad pública un agente fundamental al promover un total de 608 de las 1.100 viviendas totales.

A continuación, se detallan las tipologías de viviendas (correspondientes a Visesa), así como las fases de los desarrollos: (datos a 2020-12-31)

TOTAL DE VIVIENDAS	FASE 1		FASE 3		FASE 4	
	RE-1A1	RE-1A2	RE-3A	RE-3B	RE-4B	RE-4C
680	63 VS 108 VPO	190 VPO	54 VPO	90 VPO	72 VL	103VPT

**VPO:** Vivienda de protección pública oficial en venta

**VPT:** Vivienda de protección pública tasada en venta

**VL:** Vivienda libre

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

#### 4.4.4 SMARTENCITY CORONACIÓN

SmartEnCity (2016-2021) es un proyecto financiado por el programa europeo de I+D+i H2020 “Ciudades y Comunidades Inteligentes” cuyo objetivo es diseñar una estrategia común de creación de ciudades libres de CO<sub>2</sub>, y en el que Vitoria-Gasteiz es una “ciudad faro” donde se aplican un rango de soluciones en torno a la eficiencia energética, transporte y TICs de una manera integrada, siempre con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas.

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

El proyecto europeo SmartEnCity (para las ciudades de Tartu en Estonia + Sonderborg, en Dinamarca y Vitoria-Gasteiz) cuenta con un presupuesto total de 31.874.538 € y una subvención H2020 de 27.890.139 €. Para la ciudad de Vitoria-Gasteiz el presupuesto asignado es de 12.790.000 €, de ellos 6.889.726 € son para la rehabilitación de las 302 viviendas que estamos llevando a cabo desde Visesa. Las cuales las personas propietarias abonan el 46% del coste total de dicha rehabilitación.

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

Las comunidades de propietarios/as de Aldabe 5, 7, 10, 12 y 16, Badaia 8, Coronación 6, Manuel Díaz de Arcaya 12 y Pasaje Eulogio Serdán 4, se suman a Eulogio Serdán 4 y 8 con la rehabilitación de sus fachadas concluidas. Por su parte, se ha comenzado la rehabilitación de los portales Aldabe 3, 19 y 26, Badaia 5 y 7, Cercas Bajas 35, Coronación 3, 8 y 13, Manuel Díaz de Arcaya 3 y 5, Domingo Beltrán 18 y 22, Siervas de Jesús 43 y 45, estando prevista su conclusión en el año 2021.

Por otro lado, en julio se terminó el mural “Errota Zaharra-Errota Berria” en el testero de Eulogio Serdán 4 fruto de la colaboración de la muralista Verónica Werkmeister y de la Escuela de Arte y Superior de Diseño de Euskadi – IDArte.

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

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

- Sociales: Mejora del confort de las viviendas, ahorro de hasta el 50% en consumo de calefacción (ahorro económico en la factura de un 15-20%), efecto tractor para nuevas actuaciones en otros edificios, uso eficiente de las viviendas rehabilitadas por parte de una ciudadanía con más información y mejor capacidad de autogestión, mejora de la imagen del barrio y revalorización de las viviendas reformadas.
- Medioambientales: Certificaciones energéticas A en todas las viviendas rehabilitadas, reducción del 50% en la demanda energética de calefacción y reducción del 90% en emisiones de CO<sub>2</sub>. Asimismo, tras la puesta en marcha de la Red de Calor prevista para el año 2021 el suministro de gas se sustituirá por fuentes renovables de biomasa de origen local, para alimentación del sistema de agua caliente y calefacción.
- Económicos para las viviendas rehabilitadas adheridas gracias a las subvenciones recibidas por la Comisión Europea, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y el Gobierno Vasco en función de las rentas. También supone un beneficio para la comunidad local a través de la generación de empleo (acuerdo con 55 estudios de arquitectura, 14 estudios y/o UTEs contratadas para la elaboración de 28 proyectos, 5 UTEs contratadas para la ejecución de las rehabilitaciones, decenas de pymes y micropymes del tejido empresarial regional y limítrofe beneficiadas), y la reversión fiscal.

## 4.5. La innovación y sostenibilidad que nos transforman

En Visesa buscamos, a través de la calidad, la sostenibilidad y la innovación en el sector, la mejora de su proceso de edificación de viviendas, para con ello cuidar el medioambiente y a la ciudadanía.

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

### 4.5.1 EFICIENCIA ENERGÉTICA Y SOSTENIBILIDAD DE EDIFICIOS

Las medidas generales que aplicamos de forma continuada son:

- Desarrollamos de todas las promociones siguiendo los **“Criterios de diseño y construcción de Visesa”** que incorporan importantes autoexigencias en el campo de la eficiencia energética y la sostenibilidad más allá de la normativa aplicable.
- Certificación energética A y B: certificamos un ahorro energético mínimo del 30% en todos nuestros edificios como garantía de calidad.  
Las 306 viviendas recibidas en 2020 (100%) han obtenido Calificación A.

- Diseñamos y evaluamos de la sostenibilidad de todas las promociones utilizando la Guía de Edificación Sostenible para la Vivienda del Gobierno Vasco.
- Equipamos con electrodomésticos calificación A (o superior) todas nuestras viviendas.
- Contratación pública verde: ambientalizamos los pliegos de licitación en las obras de edificación.
- Exigimos un Plan de Aseguramiento Medioambiental en la ejecución de la obra.
- Colaboración en la definición de la Estrategia de Economía Circular 2030.

### 4.5.2 PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENERGÉTICOS

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

Actualmente damos este servicio a las Comunidades de Propietarios/as de las promociones de 242 viviendas de protección pública en Salburua (Vitoria-Gasteiz) y 203 en Llodio (Álava).

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

- Alcanzar la calificación energética A (reducción emisiones CO<sub>2</sub> y de energía primaria) manteniendo el coste de la inversión inicial.
- Producción “in situ” de electricidad. Se evitan las pérdidas en el transporte y se aprovecha el calor residual, evitando consumo de gas en calderas.
- Aumentar la rentabilidad económica (la tasa de retorno de la sobreinversión pasa de 40 a 10 años) sin aumentar la sala de calderas y liberando las cubiertas al ahorrarse la instalación de sistemas de energía solar. El remanente generado en las instalaciones por la venta de energía permite que sean más sostenibles también a nivel económico.
- Sostenibilidad social: Las comunidades son informadas anualmente del funcionamiento y el rendimiento de las instalaciones, lo que contribuye a hacerles partícipes y generar hábitos de consumo de energía conscientes y sostenibles.

Las personas usuarias de vivienda protegida se convierten, con nuestro acompañamiento, en autogestores de sus sistemas energéticos, optimizando técnica y económicamente su funcionamiento.

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

### **4.5.3 PROYECTOS DE INNOVACIÓN**

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

El proyecto de rehabilitación energética de 26 comunidades (302 viviendas) en el barrio de Coronación es uno de nuestros proyectos más emblemáticos. Con esta actuación mejoramos el confort térmico de los edificios gracias a la rehabilitación de la envolvente y, por tanto, mejoramos la calidad de vida de las personas usuarias.

Se amplía la información de este proyecto en el punto 4.4.4 de la presente memoria.

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

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

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

En este proyecto de 36 meses de duración, hemos trabajado juntos ocho socios de Francia, Italia, Países Bajos, Bulgaria, Alemania y España desde mayo de 2017 hasta abril de 2020. Ha contado con un presupuesto elegible de 1.979.222 €, de los que 198.101 € corresponden a Visesa.

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

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

A lo largo del año hemos profundizado en la difusión de los resultados del proyecto. Destaca nuestra ponencia en el VII Congreso EECN, principal foro de encuentro profesional sobre Edificios de Alta Eficiencia y las implicaciones para el sector de la edificación, la construcción, la arquitectura y los servicios relacionados.

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

El objetivo del proyecto BIM-SPEED es mejorar la eficiencia de la rehabilitación de edificios en Europa, proporcionando una base de datos con información integrada para todo el ciclo de vidas: desde la recopilación inicial de información sobre el edificio existente hasta la medición del rendimiento final del edificio después de una rehabilitación.

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

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

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

Durante el año 2020 hemos celebrado la Asamblea General ordinaria correspondiente al segundo año de proyecto, así como el 2º Industry Day, una jornada on-line para la difusión de resultados.



# Actividad transversal





## 5.1. Avances en gestión

Nuestro compromiso con la innovación y sostenibilidad en gestión genera avances como:

- Visesa ha reiterado su compromiso medioambiental mediante la recertificación de su gestión a través del Reglamento Europeo EMAS Medioambiental.
  - La implantación y aprobación en el Consejo de Administración de un Sistema de Gobierno Corporativo, un Código ético y de conducta interno, y un sistema de prevención de delitos.
  - Segundo año del piloto de la modalidad de trabajo a distancia.
  - Realización de la segunda encuesta psicosocial siguiendo el modelo ISTAS21 para identificar características de la organización del trabajo que pueden perjudicar la salud.
  - Implantación de medidas contra el COVID y puesta en marcha del equipo de seguimiento COVID dentro de Visesa.
  - Organización y participación en eventos y publicaciones que producen valor añadido en la sociedad.
  - Aprobación de un plan para avanzar en la digitalización de la actividad.
- Aprobación y puesta en marcha de la nueva sistemática de Coordinación de Actividades Empresariales (CAE).
  - Avance en el proyecto piloto BIM.
  - Participación en el grupo liderado por Ihobe de compra pública verde. Inclusión de criterios valorables ambientales en las licitaciones, contrataciones y compras de proveedores de edificación, y dirección de obra, proyectos arquitectónicos, publicaciones, material de oficina (papel), catering, vehículos, limpieza y mensajería (ambientalización).
  - Realización de un estudio de viabilidad económica de la edificación industrializada en base acero, así como una proyección de este tipo de tecnología en el caso concreto de una promoción a edificar por Visesa (promoción Gordexola).
  - Adhesión al contrato 100% de energías renovables del Gobierno Vasco en todas las oficinas de Visesa.
  - Objetivo Plásticos “0”.
  - Participación en la Comisión Técnica de Sostenibilidad del Gobierno Vasco.
  - Participación en el grupo de trabajo liderado por Ihobe para la definición de la Estrategia de Economía Circular 2030.





**Reconocimientos  
y premios**

**Congresos y jornadas**

**Publicaciones**



## 6.1. Reconocimientos a nuestra labor

Nuestro compromiso con el servicio a la sociedad se ha visto reflejado en la selección por el Radar de Innovación de la Comisión Europea de dos acciones lideradas por Visesa en el marco del proyecto SmartEnCity como innovaciones excelentes:

### 1- Servicio innovador de Visesa para impulsar la rehabilitación de edificios

El reconocimiento de la Comisión Europea destaca el trabajo de innovación en un contexto de barrio heterogéneo, donde los edificios y comunidades son muy diferentes, y donde no hay una única asociación de propietarios/as de vivienda interlocutora, como ocurre en el centro y norte de Europa (Housing Associations). En Visesa hemos trabajado como empresa



promotora delegada en favor de las comunidades de propietarios/as para cada una de las actuaciones. Se trata de una figura innovadora que pretende impulsar la rehabilitación de edificios y que está suscitando mucho interés entre los diferentes agentes del sector.

Mediante la firma de acuerdos con las Comunidades de Propietarios/as, facilitamos a modo “ventanilla única” toda la gestión y supervisión técnica del proyecto, desde el diseño de las actuaciones hasta la ejecución de obra, pasando por la gestión integral de ayudas europeas y otras compatibles.

### 2- Paquete de herramientas para la involucración ciudadana

Como todo proyecto centrado en las personas y en la mejora de la eficiencia energética de los edificios, la participación e involucración ciudadana es uno de los aspectos clave para su correcto desarrollo.

La estrategia de involucración ciudadana desarrollada durante estos 5 años se ha basado en un acercamiento y difusión integral del proyecto a la ciudadanía desde diferentes niveles: a escala de ciudad, a escala de barrio, a escala de edificio y finalmente a escala de cada persona.

## 6.2. Congresos/jornadas

La situación pandémica ha marcado significativamente la participación en actos, eventos y jornadas. La mayoría han sido de forma telemática y no presencial como había sido habitual:

- 2020-06-19: “Atelier – Ciudades vascas lighthouse y followers”.
- 2020-07-07: Participamos en “Basque urban regeneration - engage the community” (organizado por el proyecto Interreg-Intensify) explicando nuestra experiencia en la rehabilitación energética de viviendas y la participación ciudadana en el proyecto SmartEnCity Coronación (Vitoria-Gasteiz).
- 2020-09-30: Ponencia del Director General. Barcelona.
- 2020-09-22: Ponencia de Visesa en el webinar internacional programa formativo sobre las “Ciudades inteligentes neutras en carbono (SmartEnCity planning process)”, explicando el caso de Vitoria-Gasteiz como ejemplo de implementación.
- 2020-10-01: Ponencia del Director General en el Máster de Vivienda Pública de la UPV.
- 2020-10-02: Ponencia de la Directora Técnica en el Máster de Vivienda Pública de la UPV.
- 2020-10-29: Presentación de resultados del proyecto AZEB en Visesa.
- 2020-11-05: Visesa participa en el Congreso ECCN. Madrid.

## 6.3. Publicaciones

Se han publicado los siguientes artículos en soportes y revistas especializadas:

- 2020-04: Metodología AZEB publicada en el Boletín Eraikune.
- 2020-06: Proyecto de Coronación en la Revista DPA.
- 2020-06: AZEB - “Guía para un EECN asequible”.
- 2020-11: ECCN - Participación en el artículo “Caracterización del comportamiento real de instalaciones térmicas. Caso de estudio 32 VS en Santurtzi” del Libro de artículos y ponencias del Congreso ECCN. (David Grisaleña). Construable.
- 2020-11: ECCN - Participación en el artículo “Estudio de puentes térmicos y patologías asociadas en procesos de rehabilitación energética de viviendas del Libro de artículos y ponencias del Congreso ECCN. (Alberto Ortiz de Elgea). Construable.



visesa

