



memoria 2018



índice	
1. Alokabide	03
1.1. Compromiso con las Personas	04
1.2. Misión, Visión, Valores y Compromiso Social	05
1.2.1. Plan Director de Vivienda 2.018-2.020	05
1.2.2. Plan Estratégico Alokabide 2.018-2.020	08
1.2.3. Nuestro Compromiso Social	10
2. Al servicio de las personas	13
2.1. Equipo humano	14
2.1.1. Organigrama funcional	14
2.1.2. Igualdad, conciliación y beneficios sociales	15
2.1.3. Comunicación, coordinación y entorno laboral	15
2.1.4. Estructura organizativa.	16
2.2. Clientes:	17
2.2.1. Clientes de Alokabide	17
2.2.2. Modalidades de Alquiler que gestiona Alokabide en la CAE	17
2.2.3. Relación con los clientes	18
2.3. Sociedad:	22
2.3.1. Instrumentos del política de vivienda	22
2.3.2. QEPA y Semana Europea de la Calidad	23
2.3.3. Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación para la definición del Plan de Rehabilitación energética y Accesibilidad del parque público de alquiler social	24
2.3.4. Inversiones en la Comunidad Local	25
2.3.5. Alianzas, empresas proveedoras y agentes colaboradores	25
2.3.6. Actuaciones de asesoramiento y gestión de convenios	26
2.3.7. Proyectos solidarios	28
3. Actividad 2018	29
3.1. Evolución de Alokabide	30
3.2. Principales datos de actividad	32
3.3. Actividad de admisión y renovación/devolución de viviendas	33
3.4. Actividad de puesta en marcha de promociones	35
3.5. Actividad de adjudicación y firma de contratos	36
3.6. Actividad de facturación y renovaciones de renta	38
3.7. Actividad de mantenimiento	39
3.8. Actividad de Acompañamiento Social	42
3.9. Actividad de tanteos y ofertas de venta	46



1

alokabide

**Alokabide somos
la sociedad pública
dependiente del
Gobierno Vasco**
para el desarrollo de
la función social de la
vivienda a través de la
política de alquiler.

1.1

Compromiso con las Personas

Las personas son la razón de ser de Alokabide, lo somos todas las personas que trabajamos y formamos parte de esta sociedad; los adjudicatarios y adjudicatarias, inquilinos e inquilinas, propietarios y propietarias, interesados e interesadas en Programas de ayudas al alquiler, así como el resto de personas de otras instituciones, empresas y entidades con las que colaboramos.

Con el objetivo de cumplir con nuestro compromiso de facilitar el acceso a una vivienda, en Alokabide, gestionamos diversos parques de alquiler. De esta manera, ofrecemos un amplio abanico de viviendas de diferentes orígenes y tipologías, que posibilitan varias modalidades de acceso al alquiler de forma que se adapten en la mayor medida posible a las necesidades de las personas:

- Vivienda de **protección pública** propiedad de Alokabide
- Parque de **alquiler social** propiedad del Gobierno Vasco
- Viviendas de **alquiler social** de municipios vascos
- Viviendas **VPO en régimen general** de una sociedad privada (Harri Iparra) participada por Kutxabank
- Viviendas **libres** de propietarios/as particulares y de entidades financieras como Kutxabank y Grupo Caixabank incluidas en el Programa Bizigune
- Viviendas **libres** propiedad de Ayuntamientos, e incluidas en el Programa Bizigune Municipal
- Viviendas **libres** de propietarios/as particulares incluidas en el Programa ASAP

Nuestra actividad permite agilizar la gestión de los alquileres y facilitar a las personas los trámites relacionados con sus viviendas, y esto lo hacemos a través de un trato personal y cercano.

Además, a finales de 2.018 se comienza a articular la puesta en marcha del Programa Gaztelagun, que facilita ayudas directas al alquiler de viviendas libres a personas jóvenes a partir del 1 de Enero de 2.019, cumpliendo determinados requisitos recogidos en la correspondiente regulación normativa.

Ello amplía el abanico de modalidades de apoyo al alquiler, impulsando nuevos servicios para una nueva tipología de cliente: las personas interesadas en el Programa Gaztelagun. Algunas de ellas se convertirán a partir de 2.019, en solicitantes de la ayuda, un porcentaje de las cuales llegará a percibir un importe económico de hasta 250€ durante un máximo de 3 años.

1.2

Misión, Visión, Valores y Compromiso Social

En 2.018 entra en vigor el **Plan Director de Vivienda 2.018-2.020**, que sirve de base para la elaboración del **Plan Estratégico 2.018-2.020 de Alokabide**.

1.2.1. Plan director 2.018-2.020

El Plan Director 2.018-2.020 establece la misión, visión, valores, ejes estratégicos y objetivos de la política de vivienda del Departamento de Medio Ambiente, Planificación territorial y Vivienda para los siguientes tres años. Se detallan a continuación:

Misión

La misión del Plan Director de Vivienda 2018-2020 es impulsar el crecimiento del parque público de viviendas en alquiler, para que sea capaz de garantizar el derecho subjetivo a la vivienda y atender las necesidades de los colectivos con mayores dificultades, la cohesión social mediante la mezcla, prestando especial atención a la emancipación de la población joven y a la mejora de la calidad de vida de las personas mayores en una sociedad altamente envejecida a través de la mejora de la accesibilidad y la eficiencia energética, y todo ello con la necesaria colaboración entre agentes e instituciones, públicos y privados.

Visión

La visión del Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda es tener encauzado en el plazo de tres años el desarrollo de la Ley 3/2015 de Vivienda que constituye el marco de actuación general de las políticas de vivienda de la Comunidad Autónoma del País Vasco, de modo que mediante la aprobación de los desarrollos reglamentarios necesarios, un modelo de gestión eficiente y efectivo y la necesaria captación de recursos, sienten las bases para una política de vivienda sostenible en el largo plazo.

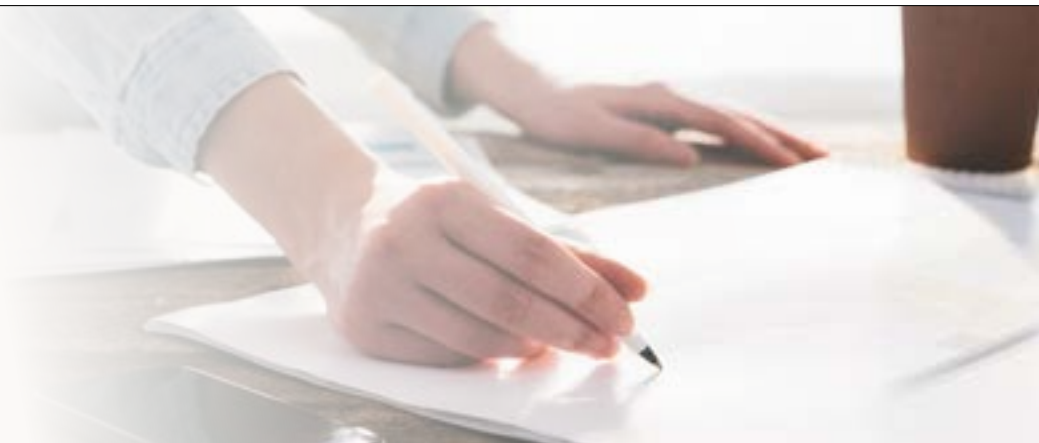
Valores

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

ESTRATEGIA DEL PLAN DIRECTOR DE VIVIENDA 2018-2020

EJE 1. IMPULSAR EL PARQUE DE VIVIENDAS EN ALQUILER	1.1. Fomentar la promoción de nuevas viviendas en régimen de alquiler
	1.2. Fomentar el desarrollo de alojamientos dotacionales
	1.3. Impulsar la movilización de las viviendas privadas vacías hacia el alquiler protegido
EJE 2. AVANZAR EN LA GESTIÓN EFICIENTE DEL PARQUE DE VIVIENDAS PROTEGIDAS	2.1. Potenciar la vertiente social en la gestión del parque de viviendas protegidas
	2.2. Hacer de Alokabide un referente en sostenibilidad energética y accesibilidad de la vivienda de protección social
	2.3. Asunción progresiva de la gestión de las prestaciones en materia de vivienda
	2.4. Favorecer los itinerarios vitales y evitar la infrautilización de las viviendas
	2.5. Garantizar la función social del parque de viviendas protegidas
	2.6. Poner en marcha un programa transitorio para dar salida al stock de viviendas tasadas y recuperar las inversiones acometidas
EJE 3. REVISAR Y MODIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS DE ADJUDICACIÓN Y LOS REQUISITOS DE ACCESO A LA VIVIENDA PROTEGIDA	3.1. Modificación del actual sistema de baremación para la adjudicación de viviendas de protección pública. Garantizar la cohesión social mediante el mecanismo de cupos
	3.2. Redefinición de la necesidad de vivienda adaptándola a los nuevos escenarios socioeconómicos
	3.3. Definición de medidas concretas para los colectivos prioritarios de atención. Colaboración e integración estratégica de las políticas sociales con las políticas de vivienda
EJE 4. FOMENTAR EL MANTENIMIENTO Y REHABILITACIÓN DE LOS EDIFICIOS, MEJORANDO LA ACCESIBILIDAD Y EFICIENCIA ENERGÉTICA DEL PARQUE ACTUAL	4.1. Incentivar la rehabilitación de viviendas y edificios
	4.2. Impulsar y discriminar positivamente las actuaciones tendentes a garantizar la accesibilidad universal
	4.3. Impulsar el mantenimiento y conservación del parque público de vivienda
	4.4. Impulsar, potenciar y facilitar la realización de las ITEs
	4.5. Mejorar la información, formación y comunicación en materia de rehabilitación
	4.6. Facilitar la gestión integrada de la rehabilitación
	4.7. Favorecer los programas de regeneración urbana (en coordinación con la estrategia de regeneración urbana de la dirección de planificación territorial, urbanismo y regeneración urbana)
EJE 5. AVANZAR EN LA INNOVACIÓN EN VIVIENDA, IMPLANTANDO MODELOS QUE SE ADECUEN A LAS NECESIDADES DE LA POBLACIÓN JOVEN Y OTROS COLECTIVOS	5.1. Desarrollar nuevas fórmulas y medidas orientadas a favorecer la emancipación de las personas jóvenes a través del Programa GAZTELAGUN y el acceso a la vivienda de las personas en riesgo de exclusión
	5.2. Apoyar iniciativas destinadas a fomentar entornos de vida facilitadores para las personas que envejecen. Estrategia de vivienda para el envejecimiento poblacional. Viviendas amigables.
	5.3. Facilitar la colaboración entre agentes del sector para promover programas y medidas innovadoras en materia de vivienda.
EJE 6. CREAR REDES DE COLABORACIÓN QUE FAVOREZCAN UNA MEJOR GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LAS DIFERENTES POLÍTICAS SECTORIALES	6.1. Red de colaboración con las áreas de vivienda de los Ayuntamientos y Sociedades Municipales
	6.2. Red de colaboración con los servicios sociales de los Ayuntamientos
	6.3. Potenciar la colaboración en materia de vivienda con el Tercer Sector
	6.4. Potenciar la figura del comité de suelo que permita la acción coordinada del Departamento de Vivienda y Visesa
	6.5. Red de colaboración con los agentes de rehabilitación
	6.6. Creación de un foro de debate público-privado para tratar temas de vivienda

Resumen de objetivos del Plan de Vivienda 2018-2020



2.950

nuevas viviendas protegidas en alquiler.

3.400

nuevas viviendas protegidas en compra y en alquiler con opción a compra.

Suelo residencial para
2.000
viviendas.

7.000

hogares con derecho a vivienda reconocido.

28.750

hogares perceptores de la PCV.

6.400

viviendas captadas para el programa Bizigune.

800

viviendas captadas para el programa ASAP.

4.500

personas jóvenes beneficiarias del Programa GAZTELAGUN.

28.500

viviendas protegidas inspeccionadas.

55.530

viviendas afectadas por actuaciones de rehabilitación.

420

proyectos de accesibilidad universal.

Un total de
140.250
actuaciones.

1.2.2. Plan Estratégico 2.018-2.020

En Alokabide, disponemos del siguiente Marco Estratégico derivado del Plan Director de Vivienda:

Misión	Visión	Valores
<p>Ofrecer servicios para garantizar la cobertura de las necesidades de vivienda de aquellos colectivos que las precisen a través del arrendamiento, de forma coordinada con el departamento de vivienda del Gobierno Vasco y otros agentes público-privados implicados de la CAE y bajo criterios de sostenibilidad para dar respuesta al PDV 2018-2020</p>	<p>Ser agente clave para el desarrollo de la política de vivienda del Gobierno Vasco (Plan Director de Vivienda 2018-2020) y referente en la gestión del alquiler protegido contribuyendo a optimizar el uso social de la vivienda</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación al cliente ▪ Excelencia en la gestión ▪ Responsabilidad y rigurosidad ▪ Proactividad ▪ Compromiso ▪ Innovación ▪ Flexibilidad ▪ Coordinación y colaboración ▪ Trabajo en equipo ▪ Transparencia

Ejes y objetivos estratégicos

PLAN ESTRATÉGICO 2018 - 2020

EJE 1	EJE 2	EJE 3	EJE 4	EJE 5	EJE 6
<p>IMPULSAR LA MOVILIZACIÓN DE VIVIENDAS PRIVADAS Y PÚBLICAS COMO APUESTA DEL PDV 2018-2020 PARA EL INCREMENTO DEL PARQUE DE VIVIENDAS EN ALQUILER DE CARA A DAR RESPUESTA A LA FUNCIÓN SOCIAL DE LA VIVIENDA.</p>	<p>AVANZAR EN LA INNOVACIÓN EN VIVIENDA, BUSCANDO E IMPLANTANDO NUEVOS MODELOS QUE SE ADECUEN A LAS NECESIDADES DE LA DEMANDA SEGÚN LOS CRITERIOS RECOGIDOS EN PDV 2018-2020, AVANZANDO ASÍ EN LA FUNCIÓN SOCIAL.</p>	<p>POTENCIAR LA VERTIENTE SOCIAL EN LA GESTIÓN DEL PARQUE DE VIVIENDA GESTIONADO POR ALOKABIDE ALINEADA CON EL PDV 2018-2020.</p>	<p>FOMENTAR LA ADECUACIÓN DEL PARQUE DE VIVIENDAS DESTINADAS AL ALQUILER ATENDIENDO A LAS NECESIDADES DE LOS DIFERENTES COLECTIVOS DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL PDV 2018-2020 PARA FOMENTAR LA FUNCIÓN SOCIAL.</p>	<p>AVANZAR EN LA GESTIÓN EFICIENTE DEL PARQUE DE VIVIENDAS PROTEGIDAS PARA AVANZAR EN LA FUNCIÓN SOCIAL.</p>	<p>DESARROLLAR ALOKABIDE COMO SOCIEDAD PÚBLICA EFICIENTE Y SOSTENIBLE.</p>
<p>1.1. Incrementar el parque de viviendas del Programa Bizigune para cumplir los objetivos PDV 2018-2020.</p> <p>1.2. Revisar y reformular el programa ASAP según los criterios recogidos en el PDV 2018-2020.</p> <p>1.3. Estudiar nuevos métodos de incentivación orientadas a una mayor movilización de vivienda.</p>	<p>2.1. Puesta en marcha del programa Gaztelagun como apuesta innovadora del PDV 2018-2020.</p> <p>2.2. Colaborar con el Departamento en la gestión de la PEV (Prestación Económica de Vivienda) de acuerdo al reto del PE 2018-2020.</p>	<p>3.1. Potenciar el ámbito social de Alokabide destinado a anticipar, guiar, acompañar y reconducir las necesidades sociales.</p> <p>3.2. Impulsar y extender la gestión comunitaria de Alokabide.</p> <p>3.3. Colaborar con instituciones y entidades sociales para satisfacer necesidades especiales de vivienda de acuerdo a los objetivos establecidos en el PDV 2018-2020.</p> <p>3.4. Impulsar la equidad e igualdad en la repercusión económica de los servicios del arrendamiento a los inquilinos.</p>	<p>4.1. Colaboración con el Departamento según lo definido en el PDV 2018-2020 en la redefinición de las necesidades de vivienda y aportar conocimiento para la adecuación de la prestación de los servicios.</p> <p>4.2. Revisión y adaptación de los productos de manera que se adecúen a los colectivos a los que Alokabide da servicio.</p> <p>4.3. Conservar adecuadamente el parque de viviendas protegidas en alquiler.</p>	<p>5.1 Hacer de Alokabide un referente en sostenibilidad energética y accesibilidad de la vivienda social.</p> <p>5.2 Colaborar con el Departamento en la incentivación de la rehabilitación de viviendas y edificios.</p> <p>5.3 Colaborar con el Departamento en el mantenimiento y conservación del parque público de vivienda.</p> <p>5.4 Colaborar con el Departamento en mejorar la información, formación y comunicación en materia de rehabilitación.</p>	<p>6.1. Ajustar el modelo de gestión del parque de Alokabide a las demandas de su clientela.</p> <p>6.2. Sistematizar la relación con otras entidades públicas y privadas de interés para Alokabide.</p> <p>6.3. Garantizar la sostenibilidad económico-financiera de Alokabide.</p> <p>6.4. Dotarse de (y dotar a) los recursos necesarios para dar respuesta a los retos de Alokabide</p>

1.2.3. Nuestro compromiso social

En Alokabide manifestamos nuestro compromiso social ya desde la propia Misión, y para materializar este compromiso desde la perspectiva de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) trabajamos en diferentes iniciativas que nos permiten seguir **avanzando en nuestro objetivo de transparencia en la gestión**.

a. Portal de Transparencia

Con el portal de Transparencia, desde Alokabide continuamos con el compromiso de actuar al servicio de la ciudadanía con una doble perspectiva: generando valor público y adoptando un modelo de cultura de Transparencia en el uso de los recursos públicos para la prestación de sus funciones y en las tomas de decisión.

Y lo hacemos convencidos de que el hecho de publicar de manera periódica y actualizada (publicidad activa) información relevante relativa a la actividad y buen gobierno, así como el hecho de estar a disposición de la ciudadanía para atender sus peticiones de información (solicitudes de derecho de acceso a la información pública), ampliará y reforzará la confianza de la ciudadanía en Alokabide.

El portal de transparencia está alojado en nuestra web, en la dirección <http://www.alokabide.euskadi.eus/transparencia/>

Transparencia Alokabide

ALOKABIDE, en respuesta a la responsabilidad asumida ante la sociedad y en cumplimiento de la Ley de Transparencia, incrementa y refuerza la transparencia en la actividad pública a través de la publicidad activa, reconoce y garantiza el acceso a la información de una forma clara y estructurada y practica el Buen Gobierno.

Para llevarlo a cabo, ha desarrollado el presente PORTAL DE TRANSPARENCIA

 INFORMACIÓN SOBRE ALOKABIDE	 PROCESOS DE PLANIFICACIÓN	 TRANSPARENCIA ECONÓMICO FINANCIERA	 RELACIONES CON EL CLIENTE	 CONTRATOS Y LICITACIONES	 CONSULTAS
Información institucional básica Personas Órganos de Administración	Plan estratégico Plan de gestión Plan director de vivienda Certificaciones	Subvenciones Presupuestos Cuentas anuales e informes de auditoría Otros indicadores económicos	Encuestas de satisfacción Catálogo de Servicios	Contratos menores Negociados sin publicidad Perfil del contratante Datos estadísticos contratación Histórico contratación Composición de las mesas de contratación	Contacta con nosotros

b. Memoria de sostenibilidad

La memoria de sostenibilidad es un informe de carácter público que desde Alokabide ofrecemos de forma voluntaria, y que **recoge la posición de la organización y sus actividades desde una perspectiva social, medioambiental y económica**. Se trata de un documento complementario al balance financiero, publicado anualmente, que da cuenta de los proyectos, beneficios y acciones sociales dirigidas a nuestros accionistas, clientes, personas, aliados y sociedad en general.

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

La recopilación de datos de la memoria de sostenibilidad abarca el periodo 2011 a 2015, y la redacción final de la segunda memoria se ha publicado en 2016. El compromiso de Alokabide es actualizar periódicamente los datos, de manera que a lo largo del año 2.020 se dispondrá de la tercera versión, correspondiente al periodo 2.016-2.019.

La memoria de sostenibilidad está publicada y accesible a través de la página web <http://www.alokabide.euskadi.eus/transparencia/>

c. Gestión de Riesgos y Gobierno Responsable

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

Al mismo tiempo, en Alokabide hemos puesto en marcha el **“Manual para la implantación y Desarrollo de la Función de Control Interno en los Entes, Sociedades y Fundaciones del Sector Público de la CAE”**.

Trimestralmente, desde Alokabide reportamos a la OCE el grado de implantación de estas dos guías. Además, identificamos las áreas de mejora y definimos un Plan de acción a seguir para avanzar en su cumplimiento.

En 2016, llevamos a cabo una autoevaluación para valorar el posicionamiento con respecto a las dos guías, estimando un avance en el grado de cumplimiento de un 77,5% en la guía de Control Interno y de un 75,3% en la de Gobierno Responsable, ratificándose así el compromiso de seguir avanzando en estas cuestiones.

Durante el 2018 hemos trabajado el plan de acción resultante de la autoevaluación realizada en el 2016. Se han identificado acciones que supondrán un avance importante en la guía de Gobierno Responsable, así como otras acciones y proyectos de mejora necesarios para que Alokabide se acerque al cumplimiento del 100% de las guías.

d. Prevención del Blanqueo de Capitales

En cumplimiento de lo previsto en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, Alokabide ha adoptado diferentes medidas y procedimientos. Dichos manuales y procedimientos se encuentran implantados y permanentemente actualizados, respondiendo en todo momento a las actividades desarrolladas por Alokabide.

Anualmente, en el Consejo de Administración de Alokabide de marzo se informa de las últimas modificaciones introducidas en el Manual de Procedimientos para la Prevención del Blanqueo de Capitales, y se presenta el Informe anual del Experto Externo correspondiente al ejercicio y el Plan de Acción propuesto (el cual se ha llevado a cabo dentro del plazo previsto).

En 2.018, de acuerdo con la legislación aplicable y con las mejores prácticas del mercado sobre prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, se han ejecutado las siguientes propuestas de mejora, de cara a establecer un sistema de

prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo más eficaz:

- **Modificar el Manual** para actualizar las personas miembros del Órgano de Control Interno (OCI) tras las últimas modificaciones del organigrama de la sociedad.
- **Adaptar contenidos** a las novedades impuestas por el Reglamento 679/2016 General Europeo de Protección de Datos y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos personales y garantía de derechos digitales, conforme a la decisión ya adoptada por la entidad.

e. Compliance - Prevención y Detección de Delitos Penales

En aras de avanzar en este tema, en el Consejo de Administración de Alokabide, de fecha 25 de septiembre de 2017, se aprobó el modelo de organización y gestión que incluye medidas de vigilancia y control idóneas para prevenir delitos o reducir de forma significativa el riesgo de su comisión, de acuerdo con lo previsto en el art. 31 bis del Código Penal, según redacción de 1 de julio de 2015.

En el nuevo contexto normativo, ALOKABIDE asume, como uno de sus objetivos de gestión, adoptar y ejecutar con la máxima eficacia posible, medidas y controles que contribuyan a prevenir o mitigar el riesgo de que se cometa cualquier actuación delictiva en el seno de la Entidad, garantizando así, en todo momen-

to, la legalidad de los actos que en el ejercicio de sus actividades profesionales realicen sus empleados, colaboradores y directivos.

Siendo ésta una de las prioridades de gestión de ALOKABIDE, durante el 2018 se ha trabajado para definir el **Protocolo de Prevención de Delitos** que tiene por objeto describir la actividad desarrollada a tal efecto por la Entidad, así como identificar los controles implantados en ALOKABIDE para prevenir o mitigar el riesgo de que cualquier empleado, colaborador o directivo actúe al margen de la Ley en el ejercicio de sus funciones. Está previsto que este protocolo se apruebe en el año 2.019.





2

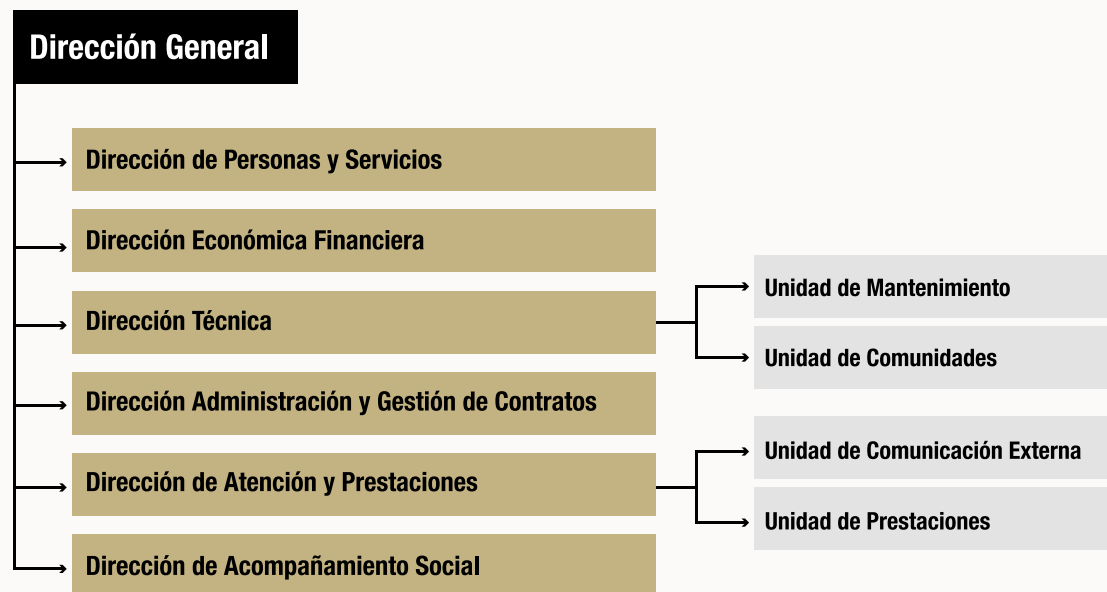
**al servicio
de las
personas.**

2.1

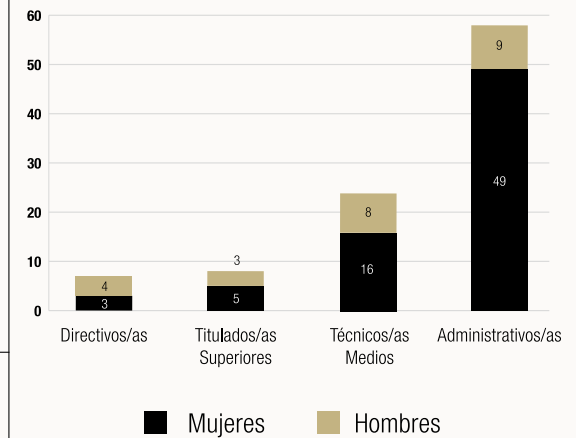
Equipo Humano

En Alokabide contamos con un equipo de personas consolidado y con experiencia, con unos perfiles orientados a la gestión y al servicio de las necesidades de las personas.

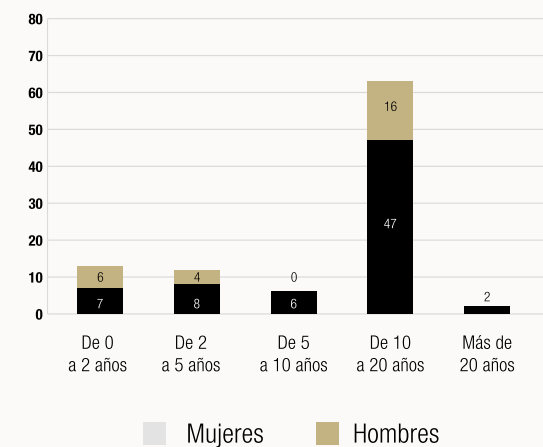
2.1.1. Organigrama Funcional



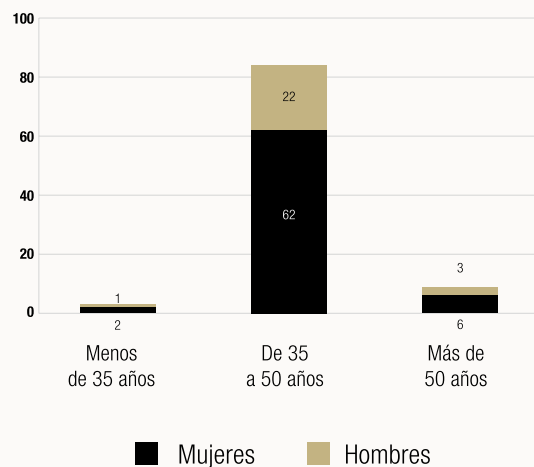
a. Distribución de la plantilla por responsabilidad



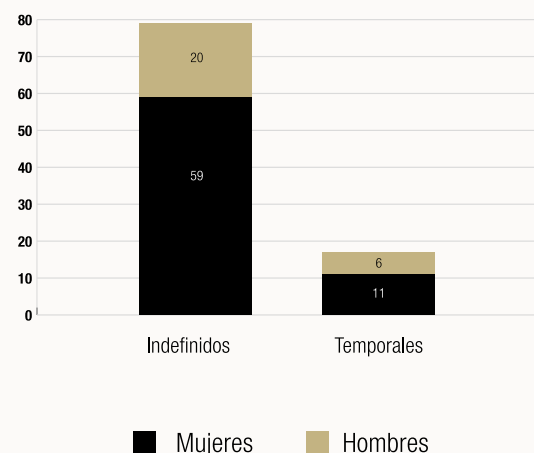
b. Distribución de la plantilla por años de antigüedad



c. Distribución de la plantilla por edad



d. Distribución de la plantilla por tipo de contrato



2.1.2. Igualdad, Conciliación y Beneficios Sociales

Alokabide busca y facilita el desarrollo tanto personal como profesional de sus personas poniendo a su disposición medidas tales como actividades de formación, promociones internas, flexibilidad horaria, facilidades para el cuidado de familiares, posibilidad de desarrollo del trabajo en el centro más cercano al lugar de residencia, etc., con el objetivo de disponer de un equipo de personas cualificadas y satisfechas, que puedan conciliar su vida laboral y familiar.

Durante este año 2018 el Comité de Igualdad ha trabajado en la implementación **I Plan para la Igualdad entre hombres y mujeres de Alokabide** de acuerdo al diagnóstico realizado en el 2016 y en concordancia con el VI plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres en la Comunidad Autónoma de Euskadi definido por EMAKUNDE. Paralelamente se ha realizado un nuevo diagnóstico de igualdad que devendrá en el II Plan para la Igualdad entre Hombres y Mujeres de Alokabide.

2.1.3. Comunicación, coordinación y entorno laboral

Durante el 2018 se ha trabajado en la mejora de los canales de comunicación y espacios de trabajo colaborativo definidos en años anteriores, tales como la Intranet corporativa o los equipos de gestión operativos, cuyo objetivo es el favorecer la comunicación interna y la coordinación en el desarrollo de las personas.

Además, se ha continuado con los encuentros cuatrimestrales en los diferentes centros de trabajo cuyo objetivo es acercar a la plantilla la información y objetivos relevantes tanto a nivel estratégico, de cliente, como interno.

Por otro lado, con una periodicidad bienal realizamos encuestas de clima laboral y de riesgos psicosociales, al hilo de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, para llevar a cabo un acercamiento general de la empresa desde el punto de vista psicosocial, es decir, sobre aquellas características de la organización del trabajo para las que hay evidencias científicas suficientes de que pueden perjudicar la salud. El objetivo final es la mejora de la calidad de vida laboral.

A principios del 2018 se presentaron los resultados de la encuesta realizada en el 2017 visualizándose los resultados de la implementación de las acciones correctoras definidas durante los años anteriores, y que estaban encaminadas a mejorar la situación detectada en la encuesta de riesgos psicosociales

realizada en el año 2.014. Igualmente se definieron las nuevas estrategias a trabajar para reducir y/o eliminar las situaciones de riesgo psicosocial detectadas.

Otro hito importante en 2.018 ha sido la celebración de elecciones para elegir al Comité de Empresa en el centro de trabajo de ARA-BA de Alokabide, dado que en el momento de la convocatoria había censados más de 50 trabajadores y menos de 100 en dicho centro. Los resultados de las elecciones dieron como resultado un comité con la representación al 100% por parte del Sindicato ELA formado por 5 miembros.

También es relevante reseñar que a día de hoy se mantienen los Delegados de Personal de los centros de trabajo de BIZKAIA y GIPUZKOA

2.1.4. Estructura organizativa

Resulta de vital importancia para Alokabide evolucionar en la estructura organizativa, de manera que se consiga un alineamiento con la estrategia y un afianzamiento de la sociedad. Es la forma de adecuarse a los constantes cambios que se producen en el entorno, vinculadas sobre todo a los cambios demandados por la sociedad y reflejados en las peticiones de nuestros y nuestras clientes, tanto actuales como potenciales.

Por ello, durante el 2018 se han realizado cambios en el organigrama de la sociedad, que han permitido incorporar una nueva línea estratégica de ayudas al alquiler, definida en la creación del Programa Gaztelagun para el impulso de la emancipación. En este sentido, se ha creado una nueva unidad de prestaciones, y con ello se han adecuado las áreas de Acompañamiento Social y de Atención al Cliente en sus direcciones y en algunas de sus funciones.

El reto consiste en seguir avanzando en próximos años en la mejora de la estructura de la organización, logrando que se consoliden, aún más, los cambios culturales necesarios, las mejoras en los procesos operativos, y el desarrollo de las herramientas necesarias para una óptima Gestión del Talento, entre otras cuestiones.



2.2

Clientes

2.2.1. Clientes de Alokabide:

- Adjudicatarios y adjudicatarias de alquiler,
- Entidades e instituciones a las que Alokabide cede viviendas,
- Inquilinos e inquilinas de viviendas de alquiler,
- Propietarios y propietarias que ceden sus viviendas para alquiler social,
- Personas vendedoras y compradoras de viviendas de protección oficial de segundas transmisiones,
- Ayuntamientos, Gobierno Vasco y Harri Iparra para las que Alokabide gestiona su parque de viviendas,
- Entidades financieras que ceden viviendas para destinarlas al alquiler,
- Comunidades de inquilinos e inquilinas,
- Personas jóvenes interesadas en ayudas al alquiler de vivienda libre,
- Y en general... toda la ciudadanía

2.2.2. Modalidades de Alquiler que gestiona Alokabide en la CAE:

En Alokabide gestionamos diversos parques de alquiler, ofreciendo un amplio abanico de viviendas de diferentes orígenes y tipologías, que posibilitan varias modalidades de acceso al alquiler de forma que se adapten en la mayor medida posible a las necesidades de las personas.

- Viviendas de protección pública en alquiler social propiedad del sector público: Alokabide, Gobierno Vasco y municipios vascos.
- Viviendas de protección pública propiedad de entidades privadas: Kutxabank, Grupo Caixabank incluidas en Programas de Alquiler Público
- Viviendas libres de propietarios/as particulares e instituciones incluidas en Programas de Alquiler Público, como por ejemplo:

Viviendas libres de propietarios/as particulares incluidas en el Programa ASAP.

Este programa ofrece a propietarios de viviendas libres unas garantías básicas y un servicio de intermediación del alquiler. En 2018 el número de vivienda gestionada por Alokabide ha sido constante,

manteniendo el programa un desarrollo sostenido.

Viviendas libres de propietarios/ as particulares y de entidades financieras como Kutxabank y Building Center incluidas en el programa Bizigune.

Este programa, como ya es conocido, tiene como objetivo la captación de pisos desocupados para su puesta en el mercado a través del alquiler protegido, dando un uso social a las viviendas deshabitadas, facilitando el acceso a una vivienda digna a las personas cuyos recursos económicos no son suficientes para acceder al mercado libre.

Durante el año 2018 se impulsaron políticas públicas y actuaciones concretas con el objetivo de recuperar el número de viviendas gestionadas por el programa Bizigune.

Entre ellas destaca el incremento de las rentas ofrecidas a los propietarios/as (incluido en la Ley de Presupuestos del 2018), además de la recuperación de fórmulas como el anticipo de reformas, el rediseño del procedimiento simplificando gestiones, y el ajuste del informe técnico facilitando su entendimiento

Estas medidas, destinadas a hacer más atractivo el programa Bizigune para las personas propietarias, se han dado a conocer a través del lanzamiento de dos campañas publicitarias, y han permitido

alcanzar el record de 5.323 viviendas gestionadas.

Viviendas libres propiedad de Ayuntamientos, e incluidos en el Programa Bizigune Municipal:

Durante el 2018 destacamos, como ejemplo de colaboración entre instituciones, el lanzamiento del programa Bizigune Municipal.

Mediante este Programa, Alokabide trabaja para incorporar viviendas libres de propiedad municipal no calificadas como protección oficial y que se encuentren vacías. Todo ello para, conjuntamente con su ayuntamiento, dar una respuesta efectiva a uno de los problemas que tienen especialmente los jóvenes y las familias con menos recursos de los municipios, como es el acceso a una vivienda digna.

2.2.3. Relación con los clientes

Alokabide dispone de diversos canales de comunicación y atención, en continua adaptación, evolución y mejora, buscando establecer una relación lo más cómoda y cercana posible con nuestros clientes:

- Servicio de atención telefónica
- Oficinas de atención presencial en las tres capitales vascas
- Plataforma web de consulta, información, y acceso a servicios de tramitación administrativa electrónica
- Buzones de correo electrónico corporativo
- Focus group
- Mensajes SMS a móviles
- Chatbot

Además, seguimos impulsando la coordinación con otros ámbitos de atención ciudadana como Ararteko, Zuzenean, Kontsumobide, Áreas de atención ciudadana de Ayuntamientos, etc buscando facilitar a nuestros clientes la tramitación administrativa, evitando desplazamientos innecesarios.

Continuando con el desarrollo del modelo de Atención al Cliente de Alokabide, durante del 2018, hemos profundizado en el trabajo del equipo encargado de la revisión paulatina de los documentos que enviamos a los clientes, estableciendo además de los necesarios criterios de estilo, de lenguaje, de igualdad y de idioma, una metodología de implantación de esos documentos dentro del circuito de mecanización, introducción en las aplicaciones y envío.

Los canales más importantes que Alokabide pone a disposición de los y las clientes son:

a. Servicio de atención telefónica a través de Call Center

Este servicio nos ayuda a canalizar el elevado número de consultas, llamadas, peticiones o reclamaciones que recibimos en Alokabide. De esta manera, las personas de la organización las gestionamos de una forma más ágil y eficiente.

Durante el 2018, y tras la correspondiente licitación, comenzamos con una nueva contratación que ha contemplado una mejora y ampliación de los servicios ofrecidos a nuestros clientes, en línea con el objetivo de avanzar en la eficacia y calidad de este importante canal de comunicación.

En cuanto a los datos, 2018 registró **74.180 llamadas** en los números de teléfono habilitados históricamente, que son el **944 044 708**, que recibió el 87% de dichas llamadas y el **900 251 251** (para personas propietarias interesadas en el Programa Bizigune y ASAP), que recibió el 13% restante.

El mayor número de llamadas, con más del 50 %, fueron recibidas en Bizkaia, repartiéndose el resto entre Araba y Gipuzkoa de forma proporcional a las viviendas de cada territorio.

La calidad del servicio la medimos a través de dos indicadores fundamentales:

- **El nivel de atención**, que son las llamadas atendidas sobre el total de llamadas recibidas, y que en 2.018 ha sido del **95%**.
- **El nivel de servicio**, que son el número

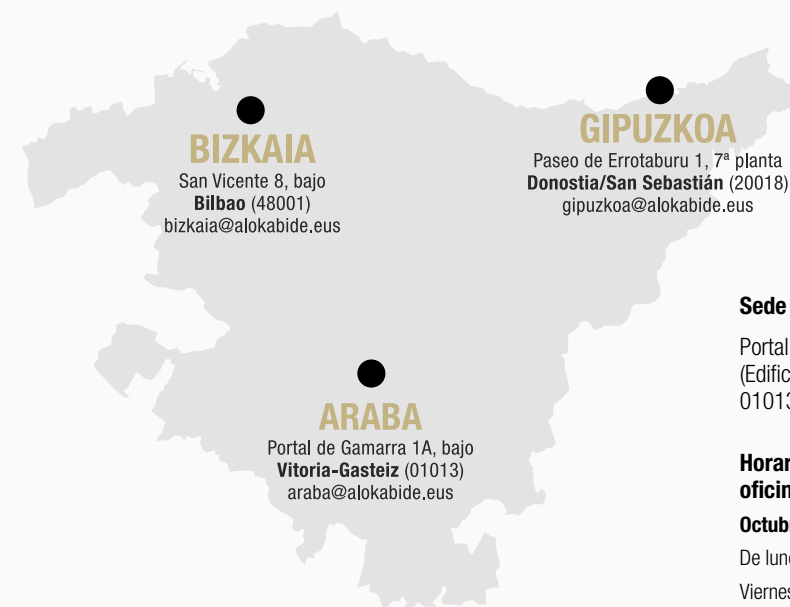
de llamadas atendidas antes de 20 segundos y que ha ascendido hasta casi el **86%**

Estos datos reflejan unos niveles muy altos de servicio, y son indicativos de una excelente organización, coordinación y respuesta, como así lo confirman los indicadores de satisfacción de los clientes que utilizan este canal.

Como información adicional, indicar que en Diciembre de 2018, implantamos un nuevo **número de teléfono 945 569 020** para atender a los clientes del programa Gaztelagun, cuyo arranque se inicia en Enero 2019. Cabe destacar que en el mes indicado, todavía sin haber dado comienzo el programa, registramos **357 llamadas**.

b. Atención presencial

Alokabide pone a disposición de las personas tres oficinas territoriales donde se lleva a cabo la atención presencial. Su ubicación actual es la siguiente, a expensas del cambio de ubicación previsto para la oficina de Bilbao en verano de 2.019:



Sede Central:

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

Horario de atención presencial en las oficinas territoriales:

Octubre a Mayo

De lunes a jueves - 8:30-14:00 y 15.00-16:30
Viernes - 8:30-14:00

Junio a Septiembre

8:30-14:00

Las oficinas cuentan con un servicio de recepción cuya labor principal es ser facilitadores de información a los clientes, y canalizar la atención de las visitas. A lo largo del año 2018 se han realizado importantes actuaciones de mejora y refuerzo de la coordinación y planificación, de cara a disponer de una óptima base de respuesta de primer nivel que acompañe al usuario/a en sus necesidades básicas de atención.

Con ello conseguimos disponer de un punto de partida adecuado para implementar nuevos servicios de orientación y asesoramiento, que permitirán un incremento del volumen de

actuaciones de registro, respuesta o derivación, optimizando este canal de comunicación y atención.

Como dato, señalar que mediante este servicio **hemos atendido a más de 33.500 personas**

Al objeto de podernos organizar internamente y prestar así la mejor atención posible, es necesaria la concertación de cita previa través de nuestros números de teléfono.

En Mayo del 2.018, se puso en marcha el funcionamiento de un **Quiosco autoservicio para gestión de las colas mediante tickets**, como proyecto piloto en la oficina

territorial de Araba. La necesidad de utilizar un sistema de estas características tiene un doble objetivo:

- Para los/as clientes: transparencia en la gestión de la espera en nuestras instalaciones evitando malentendidos y ordenando la atención presencial.
- Para Alokabide: obtener indicadores básicos sobre las visitas (número, franja horaria...)

c. Página Web y correos corporativos

Disponemos de una página web (www.alokabide.euskadi.eus) para nuestros clientes, proveedores, y para cualquier ciudadano o institución que esté interesado en nuestra gestión.

Durante 2.018 hemos continuado trabajado en su **rediseño** con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente, haciendo más fácil y atractivo tanto su contenido como su comprensión. A finales de año procedimos a implantar los desarrollos realizados.

Señalar que fruto de las mejoras desarrolladas, podemos confirmar una tendencia positiva en el **porcentaje de rebote**, descendiendo progresivamente a lo largo del año y situándonos en un **42,54%** en el mes de Diciembre. Con ello, podemos confirmar que la persona que accede al portal de Alokabide encuentra lo que está buscando y se le ofrece la información que necesita.

El **número de visitas (sesiones)** realizadas a nuestro portal en 2018 ha superado las **117.000** por lo que se mantiene la tendencia al alza de los últimos años. Como dato a destacar, añadir que el 78,56% de las sesiones se realizan desde teléfonos móviles y tablets.

A finales del 2018, adelantándonos a la puesta en marcha del programa Gaztelagun, que entra en vigor en Enero de 2019, implantamos una nueva plataforma web, **www.euskadi.eus/gaztelagun**, siendo visitada por casi 11.000 usuarios en un periodo inferior a 15 días.

De igual manera, seguimos disponiendo de las direcciones de correo electrónico araba@alokabide.eus, bizkaia@alokabide.eus y gipuzkoa@alokabide.eus para que nuestros clientes puedan comunicarse con nosotros. A lo largo de 2.018 hemos recibido más de 9.300 emails, consolidándose como un canal de comunicación directa y eficaz.

Simultáneamente, hemos puesto a disposición de las personas interesadas en el Programa Gaztelagun una nueva dirección de correo electrónico gaztelagun@alokabide.eus, destacando los más de 150 emails recibidos en las dos últimas semanas del 2018.

Asimismo, disponemos de la dirección alokabide@alokabide.eus para dar respuesta a cuestiones más genéricas y/o de carácter institucional.

d. Focus Group

Continuando con los encuentros que perío-

dicamente realizamos con nuestros clientes, en el mes de junio, realizamos un nuevo Focus Group, con el objetivo de evaluar a través de clientes directos el servicio prestado por Alokabide, detectando así cuáles son nuestros puntos fuertes y los ámbitos de mejora.

En esta ocasión, nos reunimos con un grupo reducido de **propietario/as y arrendatario/as de Gipuzkoa**. Estuvimos intercambiando opiniones acerca del funcionamiento de nuestros servicios y sin duda, fue una experiencia muy enriquecedora.

Entre otras cuestiones, queremos destacar **dos de las conclusiones generales más positivas** que recogimos tras reunarnos con los arrendatario/as y que coinciden con lo recogido en los anteriores Focus realizados en Araba y Bizkaia: se valora positivamente la labor de Alokabide en cuanto a que ofrece a los clientes una alternativa al mercado libre para poder desarrollar su proyecto vital y además, se considera muy positiva la realización de este tipo de encuentros para que nuestros usuarios y usuarias puedan expresar sus opiniones.

El Focus Group complementa los distintos métodos de análisis de comportamiento de los clientes: encuestas de satisfacción, reclamaciones, sugerencias, etc de las que seguro derivarán nuevos proyectos o acciones.

e. Mensajes SMS a móviles

Un canal importante, asentado y bien valorado está siendo el envío de SMS para diferentes trámites como recordatorio de citas y

documentos, información de incidencias, etc. En 2018 el volumen de mensajes se acercó a los **8.600**.

f. Chatbot

Con el constante objetivo de facilitar la atención y el servicio al cliente, en Julio de 2018 implantamos un Chatbot, un nuevo canal adicional de comunicación con el cliente alojado en nuestra página web.

El Chatbot es un asistente virtual, orientado al servicio de captación de viviendas de particulares, que nos permite atender las consultas de los clientes interesados en el programa Bizigune de una manera rápida, posibilitando una interacción muy ágil y sin limitaciones de horario.

Desde la puesta en marcha del Chatbot, destacar los 80 clientes que han utilizado este nuevo canal, algunos de los cuales han dejado sus datos a través de los cuales, hemos podido comenzar con los trámites de incorporación de viviendas vacías al Programa.



2.3

Sociedad

En Alokabide prestamos nuestro servicio y nos relacionamos con la Sociedad en su conjunto incluidos:

- El Departamento de Medioambiente, Planificación Territorial y Vivienda
- Las empresas proveedoras y las empresas/agentes colaboradoras
- La Sociedad adscrita a la Viceconsejería de Vivienda: Visesa

2.3.1. Instrumentos de la política de vivienda

Alokabide y Visesa actúan como instrumentos fundamentales para el desarrollo de la política de vivienda del Gobierno Vasco; Visesa adquiriendo, gestionando y urbanizando suelo, promoviendo viviendas de calidad para el conjunto de la ciudadanía vasca, y Alokabide gestionando el alquiler de gran parte de las viviendas de protección oficial de la Comunidad Autónoma Vasca.

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

Para ello, las Direcciones de las sociedades siguen asumiendo la implantación y mejora de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, que alcanza todos los ámbitos y actividades de las sociedades, y que contribuye a la consecución de sus objetivos.



2.3.2. QEPA y Semana Europea de la Calidad

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

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

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

En 2016, en la XXII Semana Europea de la Calidad y Excelencia en el País Vasco, Alokabide participó con una jornada que trasladaba la experiencia de esta sociedad en la transformación cultural y organizativa potenciando el valor de las personas y situando el cliente en el centro, vivida en los años 2.015 y 2.016.

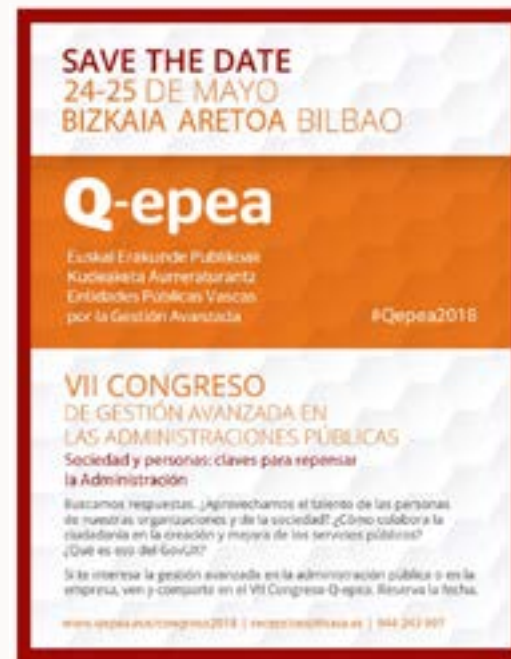
En 2.017, del 6 al 17 de noviembre tuvo lugar la XXIII edición con un Congreso centrado

cada día en uno de los elementos del Modelo de Gestión Avanzada: Estrategia, Personas, Clientes, Sociedad e Innovación., además de una 1º edición del festival “Gestión en corto”, y de diferentes eventos por los tres territorios, en las que se abordaron temáticas sobre Gestión Avanzada en el ámbito, sanitario, educativo, etc.

Por otro lado, Q-epea es una red de entidades públicas del País Vasco comprometidas con la gestión avanzada. Las actividades del grupo están enfocadas a compartir experiencias y adquirir nuevos conocimientos: reuniones plenarias y temáticas, evaluaciones cruzadas de cartas de servicio, intercambio de

resultados de gestión obtenidos a través de la Batería de Indicadores de Q-epea, un cuestionario de transparencia, un acto público anual en el marco de la Semana Europea y la organización del Congreso bienal de Gestión Avanzada en las Administraciones Públicas.

Q-epea, al que pertenece Visesa, organiza el Congreso sobre Gestión Avanzada en las Administraciones Públicas cada dos años. Este año 2.018, los días 24 y 25 de mayo se ha celebrado el VII Congreso, en el que ha participado Alokabide. El edificio Bizkaia Aretoa - UPV/EHU de Bilbao, acogió el Congreso con el título “Sociedad y personas: claves para repensar la Administración”.



2.3.3. Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación para la definición del Plan de Rehabilitación energética y Accesibilidad del parque público de alquiler social

La iniciativa del Plan ZERO liderada por ALOKABIDE para el diseño del Plan de rehabilitación Energética del parque público de viviendas en alquiler, contempla distintos proyectos de investigación con distintas empresas del sector de la ciencia, construcción, tecnología y gestión de parques inmobiliarios.

Los objetivos de plan ZERO plana se pueden resumir en 9 pilares principales, que se pueden dividir en tres categorías principales, a saber:

- **Objetivos de servicio** basados en la inevitable digitalización de nuestra gestión, donde la adquisición y el análisis de datos son vitales para tomar decisiones basadas en la información;
- **Objetivos de salud y bienestar**, que se centran en la lucha contra la “pobreza energética” así como el empoderamiento del inquilino, y
- **Objetivos medioambientales** que se centran en la descarbonización y la

mejora del comportamiento energético de nuestros edificios.

De esta manera, los anteriores pilares se desarrollan de la siguiente manera:

Servicio integral avanzado

1) Modelo de Gestión Social de la Energía

Promover un modelo de Gestión Energética Avanzada en la Vivienda Social en Euskadi, mediante un conjunto de procesos, herramientas, protocolos y servicios que deberían consolidar una manera de manejar el comportamiento energético de manera más sostenible, eficaz y eficiente.

2) Transformación digital y la automatización de los procesos

Dotar al Gobierno Vasco y a sus edificios y viviendas de alquiler social de las estructuras, herramientas y mecanismos que permitan establecer y desarrollar planes de gestión energética integral.

3) Gestión del riesgo en modelo de tenencia

Investigar pautas de actuación en los casos de edificios con propiedad muy fragmentada del parque público de viviendas, sin contar con grandes mayorías, dada la dificultad en la toma de decisiones y el consiguiente freno a

la rehabilitación y mejora de los mismos.

Hogares saludables y confortables

4) Accesibilidad

Aumentar la accesibilidad de viviendas y edificios en un horizonte de evolución marcado por una sociedad más envejecida, con colectivos de especial vulnerabilidad y por unas exigencias más estrictas para poder garantizar su movilidad y autonomía.

5) Confort

Minimizar las condiciones de habitabilidad inadecuadas en nuestro parque y conseguir el mayor confort al menor coste y causando el menor impacto medioambiental. Para ello se empodera al inquilino de manera que sea responsable sobre su consumo energético y adapte sus hábitos energéticos para conseguir la máxima eficiencia.

6) Pobreza energética

Diseñar e implantar un sistema de ayudas para aquellas familias que en su vivienda tienen ya instalado un sistema de gestión de la energía y que puedan tener dificultades económicas para poder poner la calefacción en invierno durante los meses más fríos. Se diseñará un protocolo para detectar y evaluar cada caso, y en su caso se determinará quién puede ser seleccionado para recibir una ayu-

da para paliar su situación de vulnerabilidad.

Parque equipado y eficiente

7) Eficiencia energética

Analizar el estado actual de los edificios y buscar mejoras de rehabilitación bajo el criterio del coste óptimo atendiendo a la viabilidad económica y a la idoneidad técnica, de modo que permita la determinación de las soluciones de rehabilitación energética y de accesibilidad más eficientes y más rentables.

8) Uso de energías renovables

Fomentar el uso de energías renovables en nuestros edificios, que además de provenir de recursos naturales prácticamente ilimitados, se caracterizan por ser la opción más limpia y ecológica, debido a sus escasas emisiones de carbono y a su bajo impacto ambiental

9) Autoconsumo

Analizar las ventajas que puede acarrear el nuevo escenario legal y las nuevas opción del autoconsumo energético en términos de menores necesidades de red, mayor independencia energética y menores emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), responsables del calentamiento global.

2.3.4. Inversiones en la Comunidad Local

Desde Alokabide como agente relevante en el sector en el que opera, contribuimos a la dinamización económica de agentes públicos y privados de la CAE, tal y como se detalla en el siguiente cuadro de pagos realizados en el año 2018 por concepto de gasto e inversión.

Concepto	2018 (miles €)
Rentas a propietarios Bizigune	26.020
Software y Hardware	36
Activo inmobiliario	29.835
Impuestos	1.773
Retribuciones al personal	3.310
Servicios exteriores	5.694
Mantenimiento	10.212
Seguros	1.024
Intereses financieros y comisiones	2.436
TOTAL	80.340

2.3.5. Alianzas, empresas proveedoras y agentes colaboradores

Desde Alokabide queremos agradecer la labor de proveedores, aliados y colaboradores que han trabajado con nosotros en este último año 2018.

- Servicios de atención (Call Center - recepciones – web – gestión de tickets):
XUPERA, BILBOMATICA, WEGETIT, QMATIC, DEITEL.
- Servicios de acompañamiento e intervención social y comunitaria:
EULEN, LORRATZ, GOIZTIRI, SARTU.
- Servicios técnicos:
ITAU, GIROA, LKS, AMAIBA, INTECA.
- Corredurías y compañías de seguros:
MAPFRE, AON.
- Herramientas informáticas - soporte:
LANTEK, IBAI SISTEMAS, IGN, S2G, LKS,
- Consultoras, Auditoras, Entidades Bancarias, Asesores:
PRAXIS, GUREAK MARKETING, LABAYRU FUNDAZIOA, AGL Efficiency Management, PFK-ATTEST, DELOITTE, PWC, KUTXABANK, LABORAL KUTXA, BBVA, BANCO SANTANDER, QEPA, EUSKALIT, INNOBASQUE, ALTIA, INFORMA CONSULTING, ODEI.

Así como a todos aquellos que nos han apoyado en distintos ámbitos, como:

- Servicios Sociales Municipales, Diputaciones y entidades del tercer sector
- Abogados y procuradores
- Administradores de fincas
- Gremios de reparación (fontanerías, albañilerías, cerrajerías, empresas de pintura, etc.)
- Servicios técnicos oficiales de electrodomésticos y calderas
- Empresas mantenedoras (ascensores, protección contra incendios, calefacción, ventilación, limpieza, jardinería, etc.)
- Mensajerías (Grupo Posta), empresas de formación, empresas de seguridad, notarios, etc.

2.3.6 Actuaciones de asesoramiento y gestión de convenios

Asesoramiento a Ayuntamientos

Una labor a destacar es el asesoramiento desinteresado a los ayuntamientos que gestionan el alquiler social para su puesta en marcha. Hemos colaborado con los ayuntamientos en la elaboración de pliegos de adjudicación, condiciones de alquiler, establecimiento de rentas, renovación de contratos, y cualquier otra consulta que hayan necesitado.

Convenios de colaboración para admisión de viviendas

Se han ido consolidando los numerosos convenios de colaboración con Ayuntamientos para el impulso de captación de vivienda libre a través de los programas Bizigune y ASAP.

Convenios de cesión de viviendas, proyectos sociales y situaciones de emergencia

a. Cesión de viviendas

Otra línea de actuación de Alokabide es la firma de convenios con instituciones y entidades del tercer sector de cara a ceder viviendas donde éstas puedan desarrollar los diferentes

proyectos, generalmente relacionados con la inclusión social.

Hasta el año 2.018, Alokabide había cedido 63 viviendas a entidades como Alcer, Cruz Roja, Fundación Eguzkilo, Caritas, Goiztiri, Hazten... También a distintas asociaciones (Asociación Afro, Asociación Española Contra el Cáncer, etc.), así como a instituciones como la Diputación Foral de Álava, Diputación Foral de Bizkaia o el Ayuntamiento de Llodio, donde se desarrollan programas como la atención a personas en materia de salud mental, protección a menores, servicio de atención personalizada a personas mayores, acompañamiento en situación de riesgo de exclusión, o alojando a familiares en las cercanías de los centros hospitalarios donde se producen intervenciones graves de sus allegados.

En el año 2.018, además de mantenerse y consolidarse el parque de viviendas cedidas, se han añadido un total de 33 viviendas, entre ellas:

- 2 viviendas para el Ayto. de Elgoibar dirigidas a las familias afectadas por un incendio.
- 3 viviendas para la Diputación Foral de Bizkaia para ayudar temporalmente a la inserción social y laboral del colectivo de mujeres víctimas de violencia de género.
- 3 viviendas para la Dirección de Justicia del Gobierno Vasco, dirigidas a la atención y protección de menores con problemas relacionales intrafamiliares.
- 1 vivienda en Barakaldo para ALCER para

alojar a familiares en las cercanías de los centros hospitalarios donde se producen intervenciones graves de sus allegados

- 4 viviendas en Vitoria-Gasteiz para la Asociación Hazten que ayuda a personas con enfermedades y exclusión crónica para el desarrollo de su autonomía personal y social.
- 1 vivienda en Llodio para ASASAM (Asociación alavesa de enfermos mentales)

b. Ayuda a refugiados

Especial mención requiere la grave situación creada con la crisis de los refugiados en Europa. Se trata de una situación humanitaria crítica que ha provocado un flujo masivo de personas solicitantes de asilo a los países de la Unión Europea y que ha llevado entre otras actuaciones, a movilizar recursos de vivienda para alojar temporalmente a las familias que fueran acogidas en cada país y región.

Hasta el año 2.018, en la Comunidad de Euskadi, Alokabide, además de otras instituciones, ha puesto a disposición de Cruz Roja y de Gear (Comisión Española de Ayuda al Refugiado) un total de 27 viviendas para destinarlas a las personas refugiadas, firmando para ello los correspondientes convenios.

A lo largo del 2.018 se han firmado 19 contratos de cesiones y la cifra de viviendas cedidas se ha incrementado hasta 32. Las viviendas cedidas por parte de Alokabide están repartidas de la siguiente manera en toda la CAE:

Nº DE VIVIENDAS DE ACOGIDA A REFUGIADOS 2018	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total general	Plazas (5 personas por vivienda)
Cear	4	1	4	9	45
Vitoria	4				
Bilbao		1			
Andoain			2		
Tolosa			1		
Donosti			1		
Cruz Roja	10	6	4	20	100
Vitoria	8				
Bermeo		6			
Mondragón			4		
Amurrio	2				
Ayto. de Llodio	3			3	15
TOTAL	32			32	160

Además, Alokabide participa en la comisión interinstitucional y social de acogida a personas refugiadas compuesta por representantes de diferentes departamentos de Gobierno Vasco, las tres Diputaciones Forales, los Ayuntamientos de las tres capitales vascas, EUDEL y las entidades sociales encargadas de la acogida e integración de las personas refugiadas. En 2.018, esta mesa se ha reunido en seis ocasiones, con una periodicidad bimestral. Su objetivo es compartir con la máxima claridad datos, informaciones, dificultades y propuestas y perfilar una estrategia de respuestas compartida y coordinada entre los diferentes agentes.

2.3.7. Proyectos Solidarios

La solidaridad es uno de los valores más importantes y esenciales y por ello, las personas de Alokabide continúan apoyando a países en vías de desarrollo. Alokabide fomenta la participación en proyectos con carácter solidario y que tengan cierta relación con el ámbito de la edificación y en la medida de lo posible que favorezcan al desarrollo y empoderamiento de la mujer.

En el año 2018, hemos colaborado con la Asociación para el desarrollo JAMBO COM-

BO para la reconstrucción del Centro para el programa de tratamiento de niños y niñas con desnutrición severa en KABARE (KHASHUSHA), República Democrática del Congo.

Todos los proyectos puestos en marcha tratan de fomentar que las personas locales participen en la construcción, teniendo este proyecto un impacto muy importante dado que su apertura supone evitar la muerte de madres, muchas de ellas niñas, y sus bebés recién nacidos o nacidas





3

**actividad
2018**

3.1

Evolución de Alokabide

Principales hitos de Alokabide en su evolución permanente para mejorar el servicio a la ciudadanía:

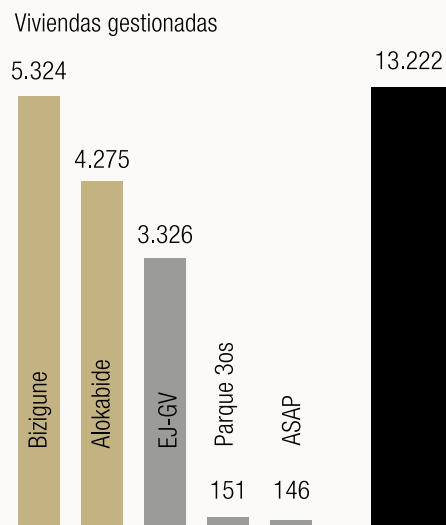
- **2000** Creación de Alokabide.
- **2002** Inicio operativo de Alokabide, con la entrega en alquiler de las primeras 230 viviendas. Inicio del programa de movilización de vivienda vacía en la CAE (programa Bizigune).
- **2005** Encomienda de gestión del Gobierno Vasco para ocuparse de su parque de viviendas.
- **2006** Obtención de la certificación ISO 9001 por el sistema de gestión de calidad.
- **2007** Obtención de la certificación ISO 14001 por el sistema de gestión ambiental.
- **2009** Alcanzamos los 20.000 contratos de alquiler en la CAE.
- **2010** Creación de SPGVA, sociedad 100% pública del Gobierno Vasco. Integración del programa de movilización de vivienda vacía en la CAE (programa Bizigune).
- **2011** Publicación de Alokabide y Fusión entre Alokabide y SPGVA.

● 2012	Agentes colaboradores del programa ASAP.
● 2013	Colaboración en la definición del nuevo decreto Bizigune e inicio de su puesta en marcha. Puesta en marcha del sistema prepago de calefacción y agua caliente, y puesta en marcha de un registro de proveedores de reparaciones. Puesta en marcha de los servicios externos de acompañamiento social.
● 2014	Firma de convenio con Kutxabank para la cesión de viviendas en alquiler. Puesta en marcha de la nueva página web.
● 2015	Puesta en marcha del programa de gestión de Pisos Compartidos. Publicación del portal de Transparencia. Puesta en marcha de una campaña publicitaria con el lema “abre tu casa” para la captación de vivienda en el mercado libre, y formalización de convenios con Ayuntamientos para impulsar la movilización de vivienda vacía hacia el alquiler.
● 2016	Hito de las 12.000 viviendas gestionadas. Puesta en marcha del proyecto de Cliente al centro, con actuaciones tales como elaboración del catálogo de servicios, diseño y puesta en marcha del protocolo de entrega de llaves con beneficio al Cliente y su emoción. I plan de Igualdad de Hombres y Mujeres de Alokabide.
● 2017	Reimplantación de la aplicación informática de gestión MBS Navision 2016 Protocolo de colaboración con instituciones públicas, entidades y asociaciones para detección, prevención, coordinación y actuación ante procedimientos judiciales Implantación de un proyecto piloto de pobreza energética
● 2018	Participación en el Plan de ciencia, tecnología e Innovación (PCTI) del Gobierno Vasco. Impulso del Programa Bizigune y arranque de la variante Bizigune Municipal. Publicación de la Orden reguladora del Programa Gaztelagun e inicio de la campaña de publicidad. Puesta en marcha de proyectos de Diagnóstico Comunitario y consolidación de Proyectos de Intervención Comunitaria en entregas y en comunidades con necesidades.

3.2

Principales datos de actividad

En Alokabide gestionamos diversos parques de alquiler en la CAE (parque de viviendas sociales propias, del **Gobierno Vasco**, de **Ayuntamientos** y de **Harri**) y en 2018, en concreto, hemos gestionado el alquiler de un total de **7.601 viviendas** en régimen protegido.



Mediante el **programa Bizigune**, que fomenta la movilización de la vivienda vacía, hemos gestionado una media de 4.876 viviendas durante el año 2018, siendo el número de viviendas aptas gestionadas a 31 de diciembre de 2018, de 5.323.

Además, Alokabide somos agente colaborador del **programa ASAP**. Durante el año 2018 se han gestionado 146 contratos.

En definitiva, las **viviendas gestionadas a 31 de diciembre de 2018 han sido de 13.222**. Por ello, Alokabide continúa siendo el agente fundamental de alquiler de vivienda de protección pública en la CAE, cumpliendo así con nuestra misión año tras año.

Viviendas sociales	CAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Viviendas sociales del Parque Propio de Alokabide	4275	2.856	531	888
Viviendas sociales del Parque de Gobierno Vasco	3.326	557	1733	1036
Viviendas sociales del Parque de Ayuntamientos + Viviendas sociales de Harri 1 S.L.	151	0	90	61

Viviendas del Programa Bizigune	CAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Viv. con contrato en vigor con personas Propietarias	4876	583	3067	1226
Viviendas en proceso de admisión	447	109	266	72

Viviendas libres del Programa ASAP	CAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Viviendas libres gestionadas con personas Propietarias	146	15	83	48

3.3

Actividad de admisión y renovación/devolución de viviendas de programas de alquiler

Programa Bizigune

Dado que una de las principales preocupaciones y demandas de la ciudadanía es el acceso a la vivienda a un precio asequible, y que contamos desde 2015 con una Ley de Vivienda que ha convertido el acceso a una vivienda digna en un derecho ciudadano, y que opta por el alquiler como fórmula preferente para hacerlo realidad, el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco ha activado medidas tanto a corto como a medio y largo plazo para aumentar el parque de vivienda destinado al arrendamiento social.

Entre ellas se encuentra el impulso al Programa de movilización de vivienda vacía Bizigune. Desde Alokabide hemos realizado un importante esfuerzo durante todo el año para la adecuación de las nuevas condicio-

nes contractuales, trámites de captación de nuevas viviendas de propietarios/as así como la adecuación de viviendas previas a su incorporación al Programa, para facilitar el éxito de la campaña con un incremento notable del objetivo de captación

Además se ha creado el programa Bizigune Municipal, una variante del programa Bizigune dedicada a activar pisos vacíos de particulares, cuyo objetivo es captar viviendas de titularidad municipal y ponerlas, a través de la Sociedad Pública Alokabide, a disposición de las personas que no pueden acceder al mercado libre de alquiler.

Todo ello se ha visto reflejado en un importante incremento del parque de viviendas dentro del Programa Bizigune: 2.018 finalizó con un volumen de 5.323 viviendas en gestión.

Esta actividad se refleja en los siguientes parámetros:

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total	Gasto
Adecuación de viviendas a la renovación	94	358	244	696	699.422,5
Puesta a punto de vivienda (para Admisión)	186	760	120	1.066	1.258.891,6

Y en el siguiente volumen:

PARQUE BIZIGUNE 2018	CAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Nuevos contratos con personas propietarias	514	59	356	99

De igual manera, gestionar la finalización de los contratos con propietarios/as conlleva importantes trámites y elevados gastos de reparación y puesta a punto de las viviendas de cara a su devolución a la propiedad o a su

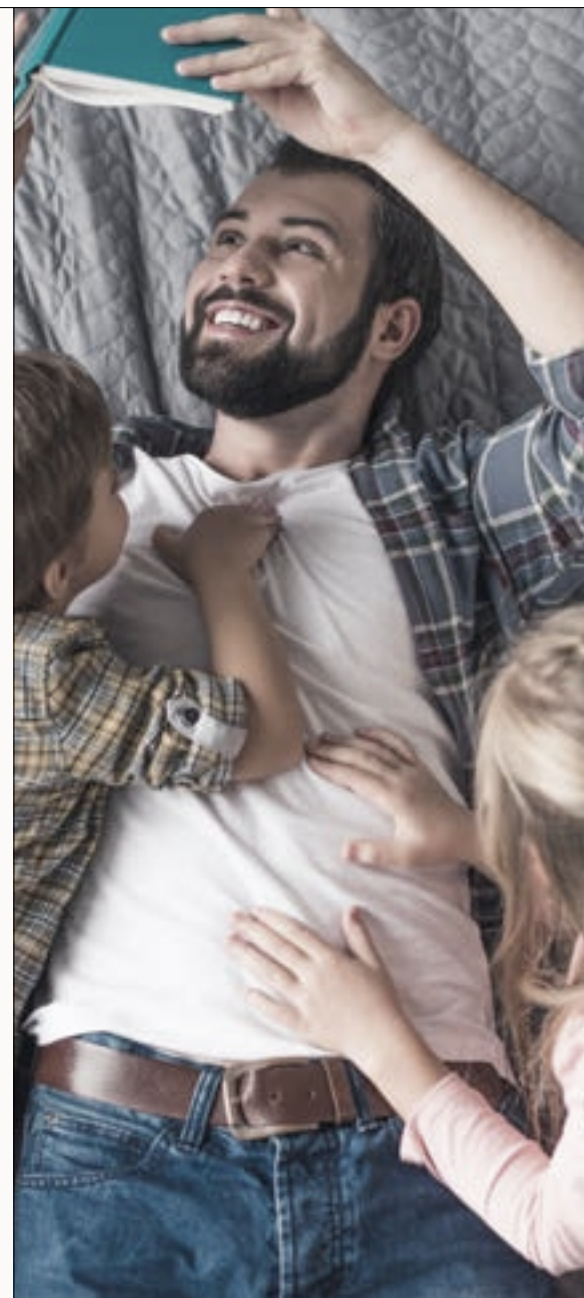
renovación y mantenimiento en el Programa.

El número de contratos/rescisiones con personas propietarias de vivienda vacía para el programa Bizigune en 2018 han sido:

PARQUE BIZIGUNE 2018	CAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Nuevos contratos con personas propietarias	514	59	356	99
Vencimientos de contrato con personas propietarias	147	19	90	38
Personas propietarias con contratos renovados	709	82	406	221
Contratos renovados a personas propietarias (%)	82,82%	81,18%	81,85%	85,32%

Programa ASAP

Desde Alokabide hemos gestionado durante 2018 un total de **146 contratos de mandato** con propietarios/as .



3.4

Actividad de puesta en marcha de promociones

Esta actividad consiste en la organización de la entrega de promociones completas adquiridas por Alokabide o ejecutadas por encargo del Gobierno y de terceros, y que tienen que ser entregadas en bloque a los primeros adjudicatarios.

Se trata de edificios nuevos, recién construidos, en los que ALOKABIDE aporta toda su experiencia para que a la entrada de los arrendatarios, todo funcione correctamente: constitución de comunidad, pruebas previas

y mantenimiento de instalaciones, suministros, revisión técnica de viviendas, gestión postventa inicial, etc.

Durante 2.018 se ha producido una reorganización, optimización y ajuste de los procedimientos, aplicaciones y tareas a realizar.

Como hito final, una vez que se dispone del listado de adjudicatarios que han aceptado, y que la promoción se encuentra lista para su entrega, se establece la fecha y la ubicación de la entrega entre Alokabide y la Delegación Territorial de Vivienda correspondiente.

Promociones entregadas

Propietario promoción	Código Alokabide	Lugar Promoción	Calificación Energética	Fecha entrega	Total	Viviendas Entregadas
					Viviendas	2018
ALOKABIDE	ALO-A025	ZABALGANA 314	D	14/03/2017	314	125
	ALO-G019	IRUN 16	C	19/06/2017	16	16
Total ALOKABIDE					330	141

Propietario promoción	Código Alokabide	Lugar Promoción	Calificación Energética	Fecha entrega	Total	Viviendas Entregadas
					Viviendas	2018
GOBIERNO	GOB-B88A	MINA DEL MORRO 86	B	27/06/2017	86	86
	GOB-B091	ITURRIGORRI 38	C	04/07/2017	38	13
Total GOBIERNO					143	107
TOTAL 2018					473	248

3.5

Actividad de adjudicación, finalización y firma de contratos

a. **En el proceso de adjudicación ponemos las viviendas de alquiler en manos de aquellas personas que cumplen con los requisitos establecidos** de manera que, tras la solicitud y entrega de los documentos necesarios, se pueda establecer la renta futura a abonar.

El volumen de adjudicación de viviendas y renovación de contratos de viviendas de Alokabide durante el ejercicio 2018, fue el siguiente:

ADJUDICACIONES GESTIONADAS 2018	CAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Parque Propio Alokabide	1.388	833	147	253
Programa Bizigune	1.330	184	776	370

El proceso de adjudicación en el programa **Bizigune** lo realiza de manera interna Alokabide aplicando los baremos y los criterios de adjudicación por derecho subjetivo, marcados por la Ley de Vivienda, a la lista de adjudicatarios que envía Etxebide.

En el parque de viviendas de **Alokabide** y del **Gobierno Vasco**, las adjudicaciones las realizan las Delegaciones Territoriales de Vivienda.

El número de renunciaciones en el parque de **Alokabide** durante el ejercicio 2018 asciende a 49, mientras que en el programa **Bizigune** ascendió a 691.

PARQUE PROPIO ALOKABIDE	CAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Número de renunciaciones de personas adjudicatarias	49	35	4	10

PARQUE BIZIGUNE	CAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Número de renunciaciones de personas adjudicatarias	691	120	341	230

Los motivos principales de renuncia en el parque de Alokabide han sido el tamaño de la vivienda y el precio del alquiler, y en el caso del programa Bizigune, no estar de acuerdo con las condiciones del programa o que la vivienda ofrecida no se ajustase a las necesidades de la persona arrendataria.

b. **En el proceso de finalización**, al vencimiento de contrato, desde Alokabide **estamos revisando las condiciones de acceso a vivienda social** de los arrendatarios y arrendatarias y procediendo a adecuar las características de estos vencimientos a la Orden de Precios de Noviembre de 2010 y al Decreto 466.

Durante el ejercicio 2.018 adaptamos 1.033 contratos del parque de Alokabide, y en el programa Bizigune renovamos 944 contratos con arrendatarios, de forma paralela y coordinada a los 709 nuevos contratos con propietarios ya comentados

Nuevo Contrato Ondoren /Alkondoren	Firmas (nº)
Parque de Alokabide	1.033
Parque de Bizigune	944
Total	1.977

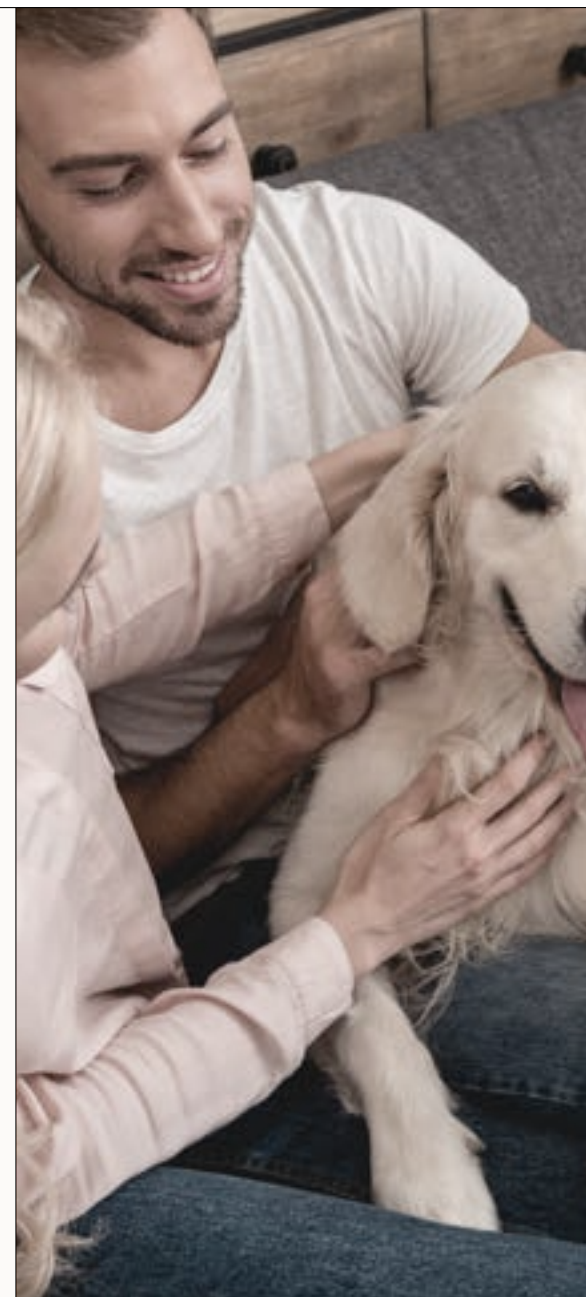
c. **Tras el proceso de adjudicación o el proceso de renovación por finalización, se produce la firma de nuevos contratos de arrendamiento.**

Para el parque propio de **Alokabide**, durante 2018, se han firmado 701 nuevos contratos de arrendamiento y se han renovado 730 contratos con arrendatarios/as ya usuarios y usuarias de nuestro servicio.

Para el programa Bizigune, durante 2018 se han firmado 281 nuevos contratos de arrendamiento y se han renovado 1.370 contratos con arrendatarios y arrendatarias ya usuarios y usuarias de nuestro servicio, casi un tercio del parque.

PARQUE PROPIO ALOKABIDE 2018	CAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Nuevos contratos con personas arrendatarias	200	111	15	74
Personas arrendatarias con contrato renovado	1.033	722	132	179

PARQUE BIZIGUNE 2018	CAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Nuevos contratos con personas inquilinas	386	71	211	104
Personas inquilinas con contrato renovados	944	113	566	266



3.6

Actividad de facturación y renovaciones de renta

a. Facturación a inquilinos

Mensualmente se realiza la facturación a clientes de todos los parques.

En 2018 la **facturación**:

- **a inquilinos/as del parque propio de Alokabide alcanzó la cifra de 12.829.533,13€.**
- **a arrendatarios/as del programa Bizigune ha sido de 11.931.275,83 €.**
- **a arrendatarios/as del parque de Gobierno ha sido un importe de 7.546.723,96 €.**

En 2018 la **renta media** abonada:

- por inquilinos/as del parque propio de **Alokabide** ha ascendido a **216,25 €.**
- por arrendatarios/as del programa **Bizigune** ha sido de **223,30 €.**

b. Facturación a propietarios

También mensualmente se realiza el pago de rentas a los propietarios del programa **Bizigune**. El importe abonado ascendió a **25.706.113,42€.**

c. Renovaciones de renta

En 2018, las renovaciones de renta de todos los contratos de arrendamiento de la totalidad de los parques han ascendido a un número aproximado de **451 contratos.**

El número de renovaciones de renta ha descendido significativamente debido a la Ley de Desindexación publicada en el 2015, derivando la actividad de renovaciones de renta hacia al cálculo y aplicación de la reducciones temporales de renta, denominadas como Rentas Especiales.

3.7

Actividad de mantenimiento

Alokabide lleva a cabo una adecuada gestión para el mantenimiento de viviendas y edificios a fin de optimizar su funcionamiento, preservar el patrimonio, evitar al máximo las actuaciones correctivas y garantizar el confort de los usuarios. El número de edificios gestionados es de **229** y su diversidad en cuanto a la antigüedad, propiedad y situación es enorme.

El mantenimiento de activos (edificios y viviendas) tiene dos vertientes diferenciadas. Por un lado el Mantenimiento Correctivo, que atiende a las incidencias ocurridas durante la gestión del parque y actúa para su resolución, bien coordinando acciones y/o reparando; y por otro lado el Mantenimiento Preventivo, que inspecciona y revisa los edificios con una periodicidad según el Plan Maestro diseñado por ALOKABIDE, para anticiparse a los problemas/incidencias.

En cuanto al Mantenimiento Correctivo:

En el año **2018** se registraron **17.833 incidencias nuevas de carácter técnico** (dichas incidencias pueden ser de origen diverso como electrodomésticos, calefacción, humedades, siniestros, etc) que se corresponden, en líneas generales, con la amplia tipología de incidencias que atiende y gestiona el ámbito técnico de ALOKABIDE; y cuya entrada puede ser bien desde el Call Center, bien desde Administradores de Fincas o bien desde las propias Oficinas Territoriales.

Tipología incidencia	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total
Abonos a comunidad por derramas técnicas	11	31	28	70
Acceso a vivienda a terceros	54	247	166	467
Acuerdo Bizigune&Propietario	94	358	244	696
Adaptación vivienda por Discapacidad	1			1
Apertura cuarto comunidad	55	23	12	90
Averías generales	1.202	1.917	916	4.035
Calefacción/ACS	1.014	731	526	2.271
Electrodomésticos	720	728	618	2.066
Entrega de llaves, suspensión de pagos y actuaciones en viv.	5	12	3	20
Escrito deficiencias a la devolución de vivienda	20	99	27	146
Escrito incidencias garantía obra	1		1	2
Escrito incidencias iniciales	230	429	277	936
Garantía de obra	14	13	58	85
Humedades	110	204	148	462
Instalación Eléctrica	53	85	43	181
Mantenimiento preventivo	348	145	119	612
Otros	289	479	526	1.294
Plagas (insectos, ratas, etc)	54	56	44	154
Proyecto PCTI	3			3
Puesta a punto de PROMOCION	10	6	12	28
Puesta a punto de vivienda (devolución a propietario)	20	121	59	200
Puesta a punto de vivienda (para Adjudicación)	167	289	205	661

Puesta a punto de vivienda (para Admisión)	100	447	113	660
Puesta en marcha PROMOCION	2	5	5	12
Reclamación escrita	19	23	38	80
Reclamación oficial	12	14	5	31
Resolución fianza	1	1		2
Reubicación	110	48	33	191
Ruidos en vivienda	1			1
Siniestro	548	593	290	1.431
Solicitud de reforma	66	234	162	462
Solicitud de reforma por discapacidad	2	2	1	5
Solicitud de reubicación	108	199	151	458
Valoración Acta Comunidad	2	9	9	20
Total	5.446	7.548	4.839	17.833

Cada una de estas incidencias se gestiona a través de tareas de manera interna por las personas del equipo técnico de ALOKABIDE; tareas que van desde la coordinación de gremios de reparación y servicios técnicos, inspecciones in situ en las viviendas y edificios, llamadas telefónicas de confirmación y diagnóstico, etc.

En cuanto al Mantenimiento Preventivo:

En el ámbito del mantenimiento preventivo y conservación de los edificios de Alokabide, durante el año 2018 se ha continuado con las campañas de **inspecciones técnicas de los edificios gestionados** con el objetivo de controlar su estado y realizar actuaciones periódicas de conservación. Estas actuaciones, además del carácter reparador y de conservación de los activos, adquieren una importancia relevante en las comunidades, en el sentido de presencia y control de los edificios.



	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Nº Inspecciones Periódicas en Edificios (IPE) -Promociones // % TOTAL	13	11	6	30
Nº viviendas (impacto sobre viviendas de las inspeccionadas IPEs de edificios)	2.198	484	472	3.154

Del mismo modo, el seguimiento y cumplimiento del Plan Maestro de mantenimiento y Conservación de activos ha seguido su curso:

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Nº de Órdenes de trabajo PREVENTIVO	72	66	57	195
Nº Registros Preventivos	76	33	49	158

En cuanto a Instalaciones Renovables:

Además, en el ámbito de la supervisión y control de las instalaciones renovables, se han cuantificado, durante 2018, la producción de **1.411.217,81 kwh** de energía renovable, equivalente a un ahorro de **112.897,42 €**.

Viendo el comparativo más desglosado,

PARQUE	ENERGIA (kwh)	AHORRO €(0,08 €/kwh)	ENERGIA (kwh)	AHORRO €(0,08 €/kwh)
	2017		2018	
ALOKABIDE	981.404,07	78.512,33	1.074.640,12	85.971,21
AYUNTAMIENTOS	11.683,13	934,65	6.203,60	496,29
GOBIERNO	326.860,42	26.148,83	330.374,09	26.429,93
	1.319.947,62	105.595,81	1.411.217,81	112.897,42

La energía eléctrica generada por las instalaciones cubrió la demanda energética media anual de más de **432** familias. (Este promedio se basa en el consumo medio de un hogar medio en España -2,71 personas- y es equivalente a un consumo anual de 3.250 kWh para electricidad).

Asimismo, la energía generada supuso dejar de emitir a la atmósfera anualmente **917 Tm de CO₂, 3.212 kg de SO₂ y 1.327 kg de NO_x**. El CO₂ es el principal causante del incremento del efecto invernadero, y el SO₂ de la lluvia ácida.

En los más de 3 años de puesta en marcha del PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, se está consiguiendo:

- Poner al día legalmente el parque de edificios en cuanto a la normativa de instalaciones (BT de garajes y zonas comunes, RITE,etc).
- Disminuir el nivel de gasto en correctivo y preventivo de zonas comunes, a pesar de aumentar el nº de viviendas y edificios.
- Mejorar la percepción de mantenimiento en los edificios mediante actuaciones claves como la pintura de portales cada 5 años.
- Actualmente, y desde 2015, por cada euro gastado en preventivo gastamos 1,3 € en correctivo

3.8

Actividad de Acompañamiento Social

El Acompañamiento Social de Alokabide actúa detectando, evaluando, apoyando y acompañando aquellos casos en los que la existencia de determinadas necesidades específicas de las personas arrendatarias (en materias vinculadas a la convivencia, vida autónoma, gestión y administración de recursos económicos y personales, violencia de género, salud mental, inmigración, exclusión, etc.), requieren de una intervención por profesionales especializados, generalmente trabajando en red con otros agentes sociales.

Para ello disponemos de varias líneas de trabajo, tales como:

La coordinación

El trabajo de Alokabide se realiza necesariamente en red con el resto de ámbitos sociales del entorno. De esa manera se pueden tratar las situaciones desde diferentes ámbitos y por diferentes especialistas, con una mayor garantía de resolución.

Mantenemos coordinación continua con los servicios sociales de base de más de 100 municipios donde se ubican las viviendas y familias que gestiona. Además, la colaboración con los diferentes departamentos sociales de las Diputaciones Forales en asuntos de infancia o mujer por ejemplo, o con Osakidetza en cuestiones de salud mental resulta imprescindible.

Un resumen de ámbitos de coordinación institucional sería:

AYUNTAMIENTO
Padrón
Servicios Sociales de Base
Servicio Social de Infancia y Familia
Servicio de Acción Comunitaria
Servicio para la Convivencia y la Diversidad

INSTITUTO FORAL DE BIENESTAR SOCIAL (DIPUTACIÓN)

Área de Personas con Discapacidad

Área de Personas Mayores

Área Intervención Social

Área del Menor y la Familia

Comité de Ética

Área de la Mujer

GOBIERNO VASCO

Etxebide-Zuzenean

Lanbide

Servicio Especializado para Mujeres Víctimas de VG

Osakidetza (Hospitales, Hospital Psiquiátrico, Centro de orientación y tratamiento de adicciones-cota)

Otro ámbito de actuación se encuentra en la participación de más de 30 entidades del tercer sector tales como Cáritas, Asociaciones Culturales, Cruz Roja, etc. que con unos recursos propios y una especialización importante, cooperan junto con Alokabide en la reconducción de diferentes casuísticas específicas.

El apoyo educativo

Desde el año 2.017 hemos trabajado en el Programa de Acompañamiento Socioeducativo, que tiene como objetivo fomentar la autonomía personal y potenciar las habilidades necesarias para lograr el pleno cumplimiento

de las obligaciones derivadas del contrato de arrendamiento de los inquilinos de las viviendas gestionadas por Alokabide, con el apoyo de empresas externas y profesionales especializados y reconocidos.

Este programa, desarrollado en los tres Territorios Históricos, está dando unos resultados muy positivos, permitiendo dar una respuesta más amplia y cercana a necesidades muy específicas de determinados clientes. Han sido 75 los casos que directamente han accedido con carácter estable al servicio de Acompañamiento Educativo de este Programa. Los casos están distribuidos de la siguiente manera: 31 casos en el territorio histórico de Araba, 15 en el de Bizkaia y 29 en el de Gipuzkoa y se han acumulado más de 2.000

horas de acompañamiento socioeducativo en toda la CAE.

A continuación mencionamos algunos ejemplos de actuaciones en el ámbito del Acompañamiento Social:

a) Desarrollo, consolidación y análisis de los Nuevos Proyectos de Intervención Comunitaria.

La correcta convivencia en una Comunidad es fundamental para desarrollar un proyecto de vida en un entorno concreto.

Alokabide ha consolidado en 2.018 varios proyectos de Intervención comunitaria encaminados a impulsar herramientas de mejora de la convivencia en el portal o edificio, además de articular diversas medidas de actuación cuando sea necesario reconducir situaciones más complejas, desde la perspectiva de Comunidad.

En concreto han sido 3 Proyectos piloto de Intervención Comunitaria (uno en cada Territorio), los que nos han permitido aprender a implantar las herramientas más adecuadas a las necesidades de los arrendatarios como colectivo de personas que conviven y comparten el recurso de la vivienda.

Se trata de mirar no sólo a la vivienda, sino de reconocer, respetar y cuidar el espacio comunitario compartido, y hacerlo dentro de un ámbito más amplio como puede ser una manzana, un barrio o un municipio.

Desde una perspectiva colaborativa muy integradora (administradores de fincas, SSB, ser-

vicios educativos, asociaciones de barrio y recursos comunitarios, ALOKABIDE...) hemos llegado a más de 300 unidades convivenciales, abordando sus necesidades en relación a su Comunidad, su barrio y su entorno.

b) Diagnóstico, intervención y valoraciones sociales.

En primer lugar se trata de evaluar y diagnosticar de manera especializada los recursos requeridos por los inquilinos, que para el cumplimiento de las obligaciones del contrato, necesitan apoyos de carácter socio-educativo.

Tras el diagnóstico, es posible intervenir en la puesta en marcha coordinada de los recursos sociales, sanitarios, educativos, técnicos (propios o ajenos) que sean necesarios para el acceso a la vivienda arrendada y favorecer la garantía de su mantenimiento con la mayor autonomía que se pueda alcanzar por el arrendatario.

Con la intervención más especializada, prestamos apoyo a los inquilinos de Alokabide que necesiten un soporte educativo específico que mejore, fomente y potencie la autonomía personal de las personas inquilinas en sus gestiones diarias como arrendatario, con el fin de alcanzar una integración normalizada en la vivienda y la comunidad y el suficiente grado de cumplimiento de las obligaciones del contrato de arrendamiento.

c) Gestión de reubicaciones y gestión de órdenes de excepción.

Mediante este servicio tratamos por un lado de dar respuesta a las necesidades de cambios de vivienda derivados de problemáticas sociales y/o necesidades específicas importantes a través de trámites de solicitud, valoración, decisión y gestión. En el año 2.018 se han analizado 580 solicitudes de reubicación, 280 casos han requerido valoración del Area Social en total y se han materializado un total de 78 resoluciones favorables.

Y por otro lado, para situaciones excepcionales acompañamos en las Adjudicaciones Directas de Vivienda de aquellas personas adjudicatarias que lo sean en virtud de una Resolución de la Viceconsejería de Vivienda amparada en unas especiales necesidades sociales, económicas, o de casuística similar. En el año 2.018 se han entregado 44 viviendas de esta manera excepcional.

d) Incumplimientos contractuales.

Como un ámbito de justicia y equidad social, además de un uso responsable de los recursos públicos, gestionamos la detección de incumplimientos contractuales y situaciones fraudulentas.

A través de la recepción de quejas y reclamaciones y con la información disponible, se realizan tareas de constatación y valoración sobre comportamientos ilegales, molestos o que constituyan infracción, en coordinación con otros agentes sociales, administradores, etc.

Una vez realizada la evaluación, se barajan diferentes opciones, desde la intervención social, hasta los casos más graves y minoritarios de abusos que incluyen tramitaciones judiciales si fueran necesarias.

En 2.018 se han abierto 184 fichas de expedientes judiciales por incumplimientos contractuales, materializándose 85 lanzamientos de arrendatarios.

e) Servicio integral de gestión de deudas.

El asentamiento del procedimiento y criterios generales de recobros, tiene en cuenta todas las variables y situaciones personales y familiares posibles, y activa los mecanismos de coordinación que la red de servicios sociales y entidades asimiladas, pueden ofrecer.

En 2.018 se ha estabilizado todo el conjunto de medidas de Gestión de los Recobros, tras el complejo proceso de cambio de herramienta informática que se ha realizado, impulsando importantes mejoras en la gestión bancaria de los cobros y pagos, mejorando las comunicaciones y adecuando el procedimiento a las necesidades de los clientes (flexibilización de los plazos en los Acuerdos de Pagos, mejoras en los criterios de renovación, fraccionamiento de efectos...)

Además hay un conjunto de alternativas para ayudar a reconducir deudas o para ajustar las rentas a ingresos reales, de manera que únicamente un pequeño porcentaje de casos contrastados llegan a ser judicializados. En el pasado año se han gestionado más de 1000

solicitudes de Rentas especiales, de los cuales se concedieron 590 y se negociaron aproximadamente 900 acuerdos de pago.

Igualmente se han coordinado el recobro de 135.300€ abonados por otras administraciones e instituciones mediante el sistema de Abonos de Terceros.

La multitud de gestiones y coordinaciones realizadas hacen que desde el inicio al final del camino, el volumen de deudas disminuya más de un 90%.

f) Otras Intervenciones de carácter social

El número de valoraciones e intervenciones especializadas diferentes a la gestión de impagos, ha impactado en cerca de 3000 expedientes, estando vinculadas con cuestiones y tareas relativas a:

- Valoraciones preventivas para nuevas incorporaciones a los diferentes parques
- Intervención en problemas convivenciales y molestias vecinales
- Valoraciones de renovaciones de contratos
- Coordinaciones con Instituciones y Entidades
- Intervención social especializada
- Proyecto de pobreza energética
- Intervención en la contención y reconducción de incumplimientos contractuales, subarrendos y ocupaciones.



3.9

Actividad de tanteos y ofertas de venta

El Gobierno Vasco tiene el derecho de suscripción preferente en las transmisiones de viviendas de protección oficial, conocido como derecho de tanteo y retracto. En Alokabide ejercemos ese derecho así como la actividad de intermediación entre oferta y demanda por los precios establecidos por el Gobierno Vasco en el Decreto 39/2008 del BOPV.

La figura del tanteo y retracto consiste en que la Administración tiene un derecho preferente de compra sobre todas las segundas y posteriores transmisiones de vivienda protegida. De esta manera, se evita la posibilidad de sobreprecios, ya que la vivienda se vende directamente a la Administración, que después la vuelve a adjudicar.

Como servicio a la ciudadanía, en Alokabide ofrecemos la posibilidad de intermediar en la compra-venta de vivienda protegida entre particulares, de manera que una vivienda par-

ticular puede ser adjudicada, si el vendedor así lo desea, siguiendo los listados de Etxebide. La ventaja ofrecida en este servicio es la transparencia total en la adjudicación, así como que el vendedor no debe pagar ninguna comisión por dicha gestión.

TANTEO Y RETRACTO	2018
Expedientes iniciados	27
Expedientes cerrados	1
Renuncias a las viviendas de tanteo	26



Las páginas de esta memoria vuelven a reflejar un 2018 muy intenso. Nuevos proyectos, entornos socioeconómicos complejos, ampliación de programas, influencia de movimientos globales, complejidad, incremento de los servicios a prestar, recursos escasos...

Todo ello nos obliga a trabajar y a mejorar continuamente, siguiendo con el compromiso que todas las personas de Alokabide hemos adquirido con nuestros y nuestras clientes, aquellas que en un número cada vez mayor, aportan y se benefician de las políticas de alquiler en Euskadi

Gracias