

memoria de gestión

2021



LURRALDE PLANINGITZA
ETXEBUDITZA
ETA GARBIKETA SAILA
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION
TERRITORIAL, VITICULTIVA
Y TRANSPORTES

1 Visesa

- 1.1 Presentación
- 1.2 Accionariado y Consejo de Administración
- 1.3 Compromiso de cercanía – Dónde encontrarnos
- 1.4 Nuestra historia
- 1.5 Nuestra razón de ser - Misión
- 1.6 Nuestra meta - Visión
- 1.7 Nuestra forma de hacer - Valores
- 1.8 Nuestras prioridades - Estrategia

2 Nos mueven nuestros grupos de interés

- 2.1 Para quién
- 2.2 Nuestros compromisos con los grupos de interés
 - 2.2.1 Portal de transparencia
 - 2.2.2 Memoria de sostenibilidad
 - 2.2.3 Gestión de riesgos y Gobierno Responsable
 - 2.2.4 Reglamento Europeo EMAS y Normas UNE-EN ISO 9001 y 14001
 - 2.2.5 Reglamento Europeo de Protección de Datos
 - 2.2.6 Prevención de Blanqueo de capitales
 - 2.2.7 Prevención de delitos
 - 2.2.8 Política lingüística – euskera
 - 2.2.9 Decreto de sostenibilidad energética
 - 2.2.10 Gestión documental
 - 2.2.11 Inversiones en la comunidad local
 - 2.2.12 Apoyo a la inserción laboral de las personas jóvenes
 - 2.2.13 Colaboración con agentes sociales y organismos sin ánimo de lucro
 - 2.2.14 Proyectos solidarios

3 Quienes lo hacemos posible

- 3.1 El equipo de Visesa
- 3.2 Atención a las personas
 - 3.2.1 Igualdad y conciliación
 - 3.2.2 Prevención de la salud y de la seguridad laboral
 - 3.2.3 Relaciones laborales
 - 3.2.4 Comunicación
 - 3.2.5 Gestión del conocimiento
 - 3.2.6 Distribución de la plantilla

4 Actividad de Visesa

- 4.1 Nuestra cadena de valor y procesos
- 4.2 Cumplimiento del mandato del PDV 2021-2023
- 4.3 Puesta a disposición de vivienda de protección pública
 - 4.3.1 Suelos
 - 4.3.2 Promoción
 - 4.3.3 Comercialización
- 4.4 Renovación urbana y proyectos singulares
 - 4.4.1 Zorrotzaurre
 - 4.4.2 Sestao Vega-Galindo
 - 4.4.3 Bolueta
 - 4.4.4 SmartEnCity
- 4.5 Innovación y sostenibilidad que nos transforman
 - 4.5.1 Eficiencia energética y sostenibilidad de edificios
 - 4.5.2 Prestación de servicios energéticos
 - 4.5.3 Proyectos de innovación

5 Actividad transversal

- 5.1 Avances en gestión

6 Reconocimientos a nuestra labor

- 6.1 Reconocimientos a nuestra labor
- 6.2 Congresos y jornadas
- 6.3 Publicaciones





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) es la sociedad pública adscrita al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco, cuya función primordial es la promoción de vivienda de protección pública en alquiler.

Para dar respuesta a las necesidades en materia de vivienda de la ciudadanía vasca, este año, Visesa, ha desarrollado su gestión en un contexto extraordinario producido por la pandemia del virus COVID 19. A pesar de los efectos producidos por esta situación, Visesa ha podido dar respuesta, en la medida de sus posibilidades y mediante la promoción de vivienda en alquiler, a una de las necesidades básicas de la que carecen muchos ciudadanos vascos.

El año 2021 ha sido también relevante para Visesa, ya que la gestión de los objetivos centrales que se ha propuesto acometer, va ir acompañada por destacadas iniciativas de acción política del Departamento de Vivienda al que está adscrita. El inicio de los trabajos para la culminación del Pacto Social por la Vivienda 2021-2036, junto a la aprobación del Plan Director de Vivienda 2021-2023, y la activación del Plan de

Recuperación, Transformación y Resiliencia en el marco de los Fondos Next Generation EU, van a constituir las bases a través de las cuales se van a impulsar los objetivos de gestión de la sociedad para los futuros ejercicios presupuestarios.

Uno de los objetivos más relevantes del Pacto Social para la Vivienda 2021-2036, que va a ser suscrito con los principales agentes económicos y sociales vascos, es situar la oferta pública de alquiler protegido en el 5% de las viviendas principales existentes en Euskadi al final de un periodo de 15 años. Lo que se pretende alcanzar por medio de este gran acuerdo es casi duplicar el actual porcentaje de vivienda en alquiler que asciende al 2,9%. En este sentido, el papel de Visesa en la consecución del objetivo de ampliar el parque de vivienda en alquiler de forma sustancial antes señalado va a ser determinante.

Del mismo modo, y para dar respuesta, entre otros muchos, al ambicioso objetivo recogido en el Pacto Social para la Vivienda, se aprobó a finales de 2021 el Plan Director de Vivienda 2021-2023, un documento que recoge los programas y los compromisos del Gobierno Vasco para los próximos años, activando medidas para dar una respuesta integral a las personas con necesidad de una vivienda digna y adecuada en Euskadi.

Entre sus líneas de actuación más significativas, el Plan Director de Vivienda 2021-2023, apuesta por profundizar en la promoción de alquiler protegido, y por impulsar un salto cualitativo y cuantitativo en la política de rehabilitación. Estas líneas marcan los retos de Visesa para los próximos años. Visesa deberá contribuir al incremento del parque de viviendas de protección pública, desarrollando de forma exclusiva el

alquiler protegido, y colaborando en la gestión de ayudas de rehabilitación.

Del mismo modo, dentro del marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, EUSKADI NEXT, la Viceconsejería de Vivienda tiene la responsabilidad de ejecutar las políticas dispuestas en el Programa 6 de los fondos para fomentar e incrementar el parque público de viviendas energéticamente eficientes destinadas al alquiler protegido, mediante la promoción de viviendas de nueva construcción o la rehabilitación de edificios. Además, gestionará también los programas 3, 4 y 5. Visesa protagonizará la gestión de estos recursos en atención a las directrices del Departamento de Vivienda.

Visesa cierra el ejercicio contable del pasado año con 16.019 viviendas protegidas terminadas y consolidando la reorientación de su actividad hacia la promoción de vivienda en alquiler con el inicio de 8 promociones protegidas en alquiler, que alcanzan 453 viviendas, en los municipios de Amurrio, Barakaldo, Bilbao, Sopela, Zumárraga, Orio y Urretxu.

El año 2021 también ha sido un año de avances para los grandes proyectos previstos por Visesa. Uno de los hitos de su gestión más visible, se ha producido en el barrio de Coronación en Vitoria-Gazteiz, donde, a la fecha de publicación de esta memoria, se han finalizado las obras de rehabilitación energética de las fachadas de las 26 comunidades adheridas al proyecto europeo SmartEnCity, consiguiendo con ello que 302 familias tengan un mejor confort en sus viviendas, y un ahorro energético y económico considerable.

El pasado ejercicio 2021, termina también marcado por la crisis socio-sanitaria COVID-19, pero con la perspectiva, por parte de Visesa, de haber acometido sus tareas de manera eficiente, acorde con sus propósitos de gestión y del impacto positivo que genera en la sociedad vasca, sobre todo en las personas con necesidad de vivienda y en el sector de la construcción de vivienda pública.

Concluimos la presentación de esta memoria, agradeciendo a todas aquellas entidades y personas implicadas con Visesa: a los agentes públicos y privados con los que coopera, a los proveedores y colaboradores, y también, como no, a todas las personas que formamos parte de Visesa el esfuerzo por ofrecer un servicio público de calidad.

1.2 ACCIONARIADO Y CONSEJO DE ADMISTRACIÓN

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:



<p>Oficina central Portal de Gamarra 1A, 2º. (Edificio El Boulevard - entrada por C/ Zaramaga). 01013. Vitoria-Gasteiz. Tfno.: 945 214 050 visesa@visesa.eus</p>	<p>Oficina de atención a la clientela de Álava Portal de Gamarra 1A, bajo. (Edificio El Boulevard - entrada por C/ Zaramaga). 01013. Vitoria-Gasteiz. Tfno.: 945 214 038 gasteiz@visesa.eus</p>	<p>Oficina de atención a la clientela de Bizkaia Avenida del Ferrocarril 38, bajo. 48012. Bilbao. Tfno.: 94 661 26 20 bilbao@visesa.eus</p>	<p>Oficina de atención a la clientela de Gipuzkoa Paseo de Errotaburu 1, 7º. 20018. Donostia/San Sebastián. Tfno.: 943 326 340 donostia@visesa.eus</p>
<p>Horario octubre-mayo: De lunes a jueves 8:30-15:00 Viernes: 8:30-14:00</p>		<p>Junio-septiembre: Lunes a viernes: 8:30-14:00</p>	
<p>Servicio de atención postventa Tfno.: 900 21 21 23 sap@visesa.eus</p>			
<p>Horario octubre-mayo: De lunes a viernes 8:30-20:00</p>		<p>Junio-septiembre: De lunes a viernes 8:30-16:00</p>	

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 Intxaurre (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 7ª Programa marco de I+D+i, para el desarrollo de eco-materiales que permitan una mejora en la calidad del aire en el interior de las viviendas.
2014	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 Accesit 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 (www.visesa.euskadi.eus).
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	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.
2021	La Asociación Española de Promotores Públicos de Vivienda y Suelo (AVS) premia 3 de nuestros proyectos: "SmartEnCity Vitoria-Gasteiz. Barrio de Coronación", "Prestación de Servicios Energéticos para Comunidades de Vecinos/as en Vivienda de Protección Pública" y "65 VPO en Muliarte, Hondarribia".
2021	Visesa gana el premio Quality Innovation Award QIA Euskadi en la categoría de Sector Público por el proyecto SmartEnCity-Coronación. Se nos reconoce el papel innovador de la Administración como "Promotora Delegada" y la entrega a las personas beneficiarias del producto final "llave en mano". Representamos a Euskadi en la fase internacional.
2021	Osalan nos otorga el Reconocimiento a las Buenas Prácticas en la modalidad de teletrabajo en Visesa.
2021	Alcanzamos la cifra de 16.019 viviendas de protección pública terminadas.

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

LEY DE VIVIENDA

La Ley 3/2015, de 18 de junio, de Vivienda marca la actividad de Visesa orientándola a la promoción de vivienda protegida en alquiler como único foco en promoción.

PLAN DIRECTOR DE VIVIENDA 2021-2023

En el año 2021 se ha elaborado el nuevo Plan Director de Vivienda 2021-2023 que se fundamenta en 3 ejes:



FOMENTO del **ALQUILER ASEQUIBLE** en EUSKADI

> Estrategias

- 1.1. Incrementar el parque de vivienda de protección pública apostando de forma exclusiva por el alquiler en la iniciativa pública
- 1.2. Desarrollar el sistema de recursos y prestaciones destinados a garantizar el acceso a una vivienda asequible
- 1.3. Movilizar la vivienda deshabitada



ACTUACIONES SOBRE EL PARQUE de **EDIFICIOS RESIDENCIALES**

> Estrategias

- 2.1. Rehabilitar el parque de edificios y viviendas
- 2.2. Promover la calidad, innovación y sostenibilidad en la edificación y rehabilitación
- 2.3. Reforzar el sector de la construcción y la calidad del empleo
- 2.4. Coordinación con las SUR (Sociedades Urbanísticas de Rehabilitación), ayuntamientos y sociedades públicas de vivienda para la mejor atención a la ciudadanía y la promoción de la figura del agente rehabilitador y la rehabilitación integral



SISTEMAS de GOBERNANZA y **COORDINACIÓN** INSTITUCIONAL

> Estrategias

- 3.1. Sistema de Gobernanza y seguimiento
- 3.2. Política fiscal y de financiación para desarrollar el sistema residencial de protección pública
- 3.3. Sistemas de coordinación en las políticas de vivienda

El **MANDATO** a Visesa en el marco del Plan Director de Vivienda se concreta en 3 ejes:

Estrategia	Línea estratégica	Actuaciones que involucran a Visesa
Eje 1. Fomento del alquiler asequible en Euskadi		
1.1. Incrementar el parque de vivienda de protección pública apostando de forma exclusiva por el alquiler en la iniciativa pública.	1.1.1. Incrementar y mejorar el parque de vivienda de protección pública para asegurar el derecho a una vivienda digna y adecuada apostando de forma exclusiva por el alquiler en la iniciativa pública.	1.1.1.1. Promover viviendas para su arrendamiento protegido.
Eje 2. Actuaciones sobre el parque de edificios residenciales		
2.1. Rehabilitar el parque de edificios y viviendas.	2.1.1. Desarrollar programas de rehabilitación y sostenibilidad del parque privado.	2.1.1.2. Desarrollar los programas de rehabilitación de viviendas y edificios y optimizar las nuevas oportunidades de financiación con fondos europeos asociados a una rehabilitación integral en la que además de la eficiencia energética, la accesibilidad y la habitabilidad también tengan un papel central.
	2.1.3. Promocionar la accesibilidad universal.	2.1.3.1. Estrategia de Accesibilidad Universal: desarrollo del primer Plan de Acción. L1 y L2 Ayudas.
2.2. Promover la calidad, innovación y sostenibilidad en la edificación y rehabilitación.	2.2.1. Consolidar la arquitectura como eje de una política de calidad.	2.2.1.3. Continuar con la mejora constante de las condiciones de licitación y contratación de servicios de arquitectura para promociones de vivienda pública.
	2.2.2. Fomentar la investigación + innovación + sostenibilidad en la edificación pública.	2.2.2.2. Nuevos enfoques en el diseño de vivienda. 2.2.2.3. Fomento de la Economía Circular.
2.3. Reforzar el sector de la construcción y la calidad del empleo.	2.3.1. Fortalecer el tejido empresarial y su potencial de generación de valor añadido.	2.3.1.7. Fomentar la Industrialización de los procesos constructivos en edificación y rehabilitación a través de iniciativas concretas de investigación, innovación, formación y aplicación operativa.
2.4. Coordinación con las SUR (Sociedades Urbanísticas de Rehabilitación), Ayuntamientos y Sociedades Públicas de Vivienda para la mejor atención a la ciudadanía y la promoción de la figura de agente rehabilitador y la rehabilitación integral.	2.4.1. Dinamizar la rehabilitación a través de las SUR, sociedades públicas de vivienda y de todos los agentes implicados.	2.4.1.2. Llevar a cabo actividades de coordinación con las y los administradores de fincas, colegios profesionales, asociaciones empresariales, Visesa y otros agentes que coadyuven a la promoción activa de los procesos de rehabilitación.
Eje 3. Sistemas de Gobernanza y coordinación institucional		
3.1. Sistemas de Gobernanza y seguimiento.	3.1.1. Sistemas de Gobernanza y evaluación de la Política de Vivienda.	3.1.1.3. Participación y redes. 3.1.1.4. Foro de vivienda y mesas de trabajo sectoriales. 3.1.1.5. Pacto social por la vivienda 2036.

PLAN ESTRATÉGICO DE VISESA

Tras el cierre del PE 2018-2020, y hasta la publicación del nuevo Plan Director de Vivienda 2021-2023, en Visesa elaboramos un Plan de Gestión de transición continuista que recoge objetivos de actividad y proyectos en los que hemos trabajado durante el año 2021.

En 2021 se ha redactado el nuevo Plan Director de Vivienda 2021-2023, que servirá como input para la redacción del nuevo Plan Estratégico de Visesa a lo largo del año 2022.

La estrategia para 2021 ha venido definida por estos 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** en 2021 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.

CUMPLIMIENTO DEL 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%	
Total	95,8%	96%	92,4%	

Plan de Gestión	2018	2019	2020	2021
% cumplimiento	98,1%	74,7%	86,1%	82%

Cumplimiento 2018-2020: 86,3 % + Cumplimiento 2021: 82%





**Nos mueven
nuestros grupos
de interés**

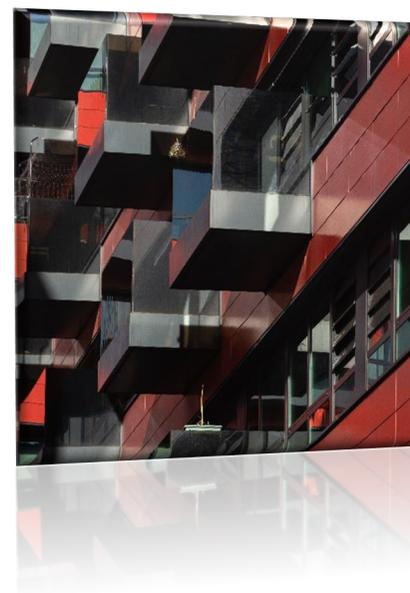
Nuestro compromiso social lo materializamos desde una perspectiva global de la Responsabilidad Social Empresarial de forma que trabajamos para seguir avanzando en este ámbito y especialmente en la transparencia en la gestión.

2.1 PARA QUIÉN

Nuestros grupos de interés son:

Accionistas	Gobierno Vasco y Entidades financieras.
Clientela	Alokabide: Sociedad adscrita a la Viceconsejería de Vivienda para la gestión del alquiler social. Personas usuarias finales de viviendas de protección pública y rehabilitación. Comunidades a las que prestamos servicios energéticos. Compradores/as e inquilinos/as de garajes, locales y trasteros libres.
Empresas proveedoras	Proveedoras de suelo. Proveedoras de obra, servicios y suministros.
Entidades aliadas	Empresas, Instituciones y Centros colaboradores. Asociaciones en las que participamos.
Sector Público de la CAPV y otras entidades	Viceconsejería de Vivienda, Servicio Vasco de Vivienda (Etxebide), Delegaciones Territoriales de Vivienda, Alokabide, Oficina de Control Económico, Archivo General, Función Pública, Tribunal Vasco

	de Cuentas, otras Administraciones y Entidades Sectoriales (URA e IHOBE), y Laboratorio de Control de Calidad.
Instituciones públicas y privadas	Diputaciones y Ayuntamientos de la CAE. Ararteko, Emakunde, AECC y otras ONGs.
Colegios Profesionales y Asociaciones	Colegios profesionales y Asociaciones del Sector de la Construcción.
Sociedad	Ciudadanía.
Medios de comunicación	Medios escritos y audiovisuales, redes sociales, web y agencias de comunicación.
Personas de Visesa	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 calidad publicidad activa.

Durante este año 2021, 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 y voluntario que recoge nuestra posición y actividades desde la perspectiva social, medioambiental y económica; y en el que damos cuenta de los proyectos, beneficios y acciones sociales dirigidas a accionistas, clientela, personas empleadas, alianzas y sociedad en general. Es un documento de publicación bienal y complementario a la información financiera y a la memoria de gestión.

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 el que hemos elegido para elaborarla.

Este año 2021 hemos publicado la 4ª memoria de sostenibilidad en nuestro portal de transparencia.

(https://visesa.euskadi.eus/contenidos/informacion/aa37_transparencia/es_def/adjuntos/servicios/IV-Memoria-Sostenibilidad-Visesa-completo-Jul21.pdf)

2.2.3 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.

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.

Durante 2021, hemos mantenido nuestro compromiso con las guías y hemos seguido reportando trimestralmente a la Oficina de Control Económico del Gobierno Vasco el grado de implantación.

2.2.4 REGLAMENTO EUROPEO EMAS Y NORMAS UNE-EN ISO 9001 Y 14001

Disponemos de un Sistema Integrado de Gestión auditado anualmente, certificado de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 9001:2015 y adaptado al Reglamento Europeo EMAS 1221/2009, modificado por los Reglamentos (UE) 1505/2017 y (UE) 2026/2018.

La implantación de este sistema asegura el cumplimiento de los requisitos de calidad y ambientales, la sistematización de los procedimientos y pautas, y materializa nuestro compromiso de mejora continua para proteger el medio ambiente y minimizar los impactos asociados a nuestra actividad.

Ser una organización con el Registro EMAS nos permite y nos compromete a medir, evaluar, informar y mejorar nuestro comportamiento ambiental. Ejecutamos este ciclo de manera anual y, a través de la Declaración Ambiental EMAS, lo ponemos a disposición de los grupos de interés en el Portal de Transparencia. (<https://www.visesa.euskadi.eus/portal-transparencia/>)

2.2.5 REGLAMENTO EUROPEO DE PROTECCIÓN DE DATOS

En 2021 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 2021 el equipo de protección de datos ha atendido 42 consultas de todas las áreas internas de Visesa, para garantizar la protección de los datos de carácter personal de nuestros grupos de interés.



2.2.6 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, nuestro 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. Con base en el riesgo asignado por Visesa, tomamos y aplicamos medidas que sean acordes al riesgo establecido.

En el año 2021 se ha continuado con la labor formativa en materia de Prevención de Blanqueo Capitales para toda la plantilla.

2.2.7 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.

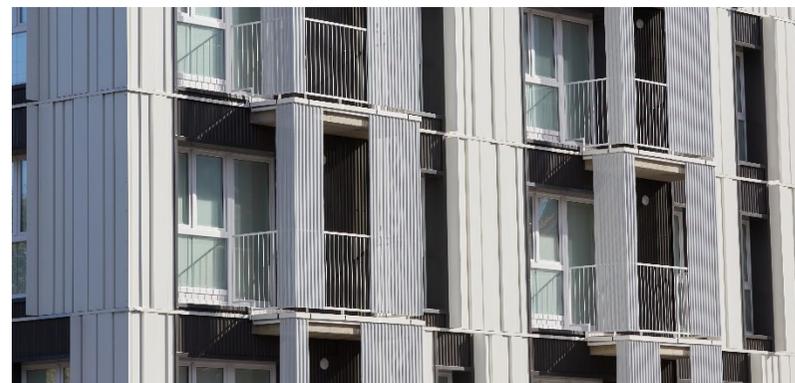
Posteriormente, en el año 2020, el Consejo de Administración aprobó el Sistema de Gobierno Corporativo. Este Sistema está formado por normas y procedimientos que desarrollan y complementan la normativa legal y estatutaria, y se basa en la Guía de Gobierno Responsable del Gobierno Vasco. Su objetivo es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

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

Asimismo, en 2020 el Consejo de Administración aprobó el Protocolo de Prevención de Delitos que tiene por objeto describir la actividad desarrollada e identificar los controles implantados para prevenir o mitigar el riesgo de una actuación al margen de la ley. Entre las medidas y controles generales aprobados se encuentran:

- Código de Conducta aplicable a todos los empleados.
- 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).

En el año 2021 el Protocolo de Prevención de Delitos está implantado y en vigor.



2.2.8 POLÍTICA LINGÜÍSTICA – EUSKERA

En el año 2021, 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.

El 13 de abril de 2021 el Consejo de Gobierno aprobó los Criterios Lingüísticos de la Administración General de la CAE y Sector Público, de aplicación también en Visesa. A lo largo de este año hemos difundido estos criterios entre quienes tienen equipos bajo su responsabilidad; en el año 2022 los difundiremos al resto de la organización e incorporaremos a nuestro plan acciones que respondan al cumplimiento de los nuevos criterios.

En línea con años anteriores, 25 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. A lo largo del año 2021, una persona ha obtenido el HE 2, otra el HE 3 y una tercera el HE 4, pasando a tener actualmente 8 personas con B1, 15 con B2, 29 con C1 y 2 personas con C2 y de todas ellas el 68.52 % lo han obtenido con apoyo al estudio de Visesa.

2.2.9 DECRETO DE SOSTENIBILIDAD ENERGÉTICA

Con el objetivo de dar respuesta al Decreto 254/2020, de 22 de septiembre, sobre la sostenibilidad energética del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, Visesa, en el año 2021, ha seguido tomando medidas para lograr un mayor ahorro y eficiencia energética. Destaca la elaboración del Plan de medidas para los próximos años fruto de la auditoría energética que Ente Vasco de Energía (EVE) realizó en nuestras dependencias en enero del 2021.

Una de las acciones del plan está orientada a la renovación del parque de vehículos; en 2021 contamos ya con 2 vehículos eléctricos, 4 híbridos enchufables y 2 GLP, así como dos bicicletas eléctricas adquiridas para los desplazamientos dentro de la capital, Vitoria-Gasteiz.

Otro de las acciones en marcha propuesta tras la auditoría es la renovación de las bombillas de nuestras oficinas a led. Hemos definido una planificación para los próximos años, y en el 2021 hemos logrado renovar el 20% de las bombillas, lo que nos llevará a un ahorro importante del consumo eléctrico.

2.2.10 GESTIÓN DOCUMENTAL

A lo largo de 2021 hemos continuado con el despliegue del plan de digitalización de la actividad de Visesa. En este contexto hemos puesto en marcha el archivo digital de Visesa integrado en el sistema de gestión documental DOKUSI del Gobierno Vasco, habilitando la intercomunicación de dicho sistema con la herramienta informática de gestión integral de Visesa. De esta manera los documentos digitalizados quedan integrados en la aplicación informática, dentro de las fichas de los expedientes.

Esta funcionalidad la hemos implantado inicialmente como piloto para la información relativa a los avales e inmediatamente después hemos proseguido con el despliegue generalizado para las escrituras, convenios, expedientes de atención a la clientela y de promociones.

En el marco del mismo plan, Visesa ha licitado y adjudicado la implantación del nuevo registro de documentación que posibilitará el registro telemático a través de nuestra página Web.

También, a lo largo del año, hemos finalizado la revisión, reorganización y clasificación de la documentación depositada en el archivo intermedio de nuestra empresa.

Asimismo, hemos realizado la organización de las publicaciones y material bibliográfico que ha culminado con la creación de las bibliotecas de área, la biblioteca general y la biblioteca institucional de la empresa. Finalmente, continuamos trabajando en la elaboración de las fichas ISAD relativas a las series documentales con el objeto de que la Comisión de Valoración, Selección y Acceso a la Documentación de la

Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi (COVASAD) oficialice los cuadros de clasificación y conservación de la documentación de Visesa.



2.2.11 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, contribuyendo a la movilización económica de agentes públicos y privados.

Como referencia, se detallan los pagos/gastos realizados en 2021, que ascienden a 48.080.527 €, y la reversión fiscal en impuestos que supone 4.399.242 €.



Inversión en la comunidad local	2021
Certificaciones de Obra	30.647.736 €
Suelos	8.284.293 €
Intereses y gastos financieros	510.259 €
Cocinas	943.213 €
Honorarios técnicos	1.853.355 €
Asistencias técnicas (ensayos y muestras, control técnico y postventa)	696.254 €
Seguros	248.807 €
Reparaciones de gremios	1.784.226 €
Impuestos Municipales	2.187.482 €
Alquileres	200.516 €
Vigilancia de promociones	252.895 €
Consultorías y Auditorías	324.188 €
Notarios y Registros	147.298 €
TOTAL	48.080.527 €

Reversión fiscal	2021
Impuestos	4.399.242 €

2.2.12 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 una persona a través de la Fundación Novia Salcedo. En esta ocasión, para dar apoyo al departamento técnico en el área de Innovación y Sostenibilidad, ha sido otorgando una beca remunerada de un año destinada a personas que buscan una primera experiencia profesional y que encuentran en Visesa la oportunidad de participar en una organización consolidada.

2.2.13 COLABORACIÓN CON AGENTES SOCIALES Y ORGANISMOS SIN ÁNIMO DE LUCRO

En el año 2021 hemos firmado un contrato de alquiler con opción a compra de 2 locales en la promoción de Morlans 70 con la Fundación EDE (compuesta por EDE Fundazioa, Suspergintza Elkartea y Suspertu), que los destinará a desarrollar un servicio social enfocado a mujeres en riesgo de exclusión. Asimismo, un local vendido en la promoción de Lakua será la sede de la asociación vecinal Ibailakua.

Estas colaboraciones se suman a las formalizadas anteriormente en Donostia-San Sebastián con la Fundación Tutelar Atzegi y la Fundación Hurkoa, y con la Asociación Española contra el Cáncer en Eibar.

2.2.14 PROYECTOS SOLIDARIOS

La solidaridad es un valor importante para quienes trabajamos en Visesa. 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 2021, hemos colaborado de la Mano de Manos Unidas con el proyecto de construcción para mejora de la atención sanitaria y cuidados materno-infantiles en un centro de salud de Nyamakukuru, Uganda. Este proyecto va a proporcionar asistencia a 7.200 pacientes garantizando las necesidades sanitarias básicas de madres y recién nacidos.



Asimismo, realizamos otras actividades solidarias como campañas de extracción de sangre, recogida de juguetes y entrega a colectivos desfavorecidos de mantas y ropa.

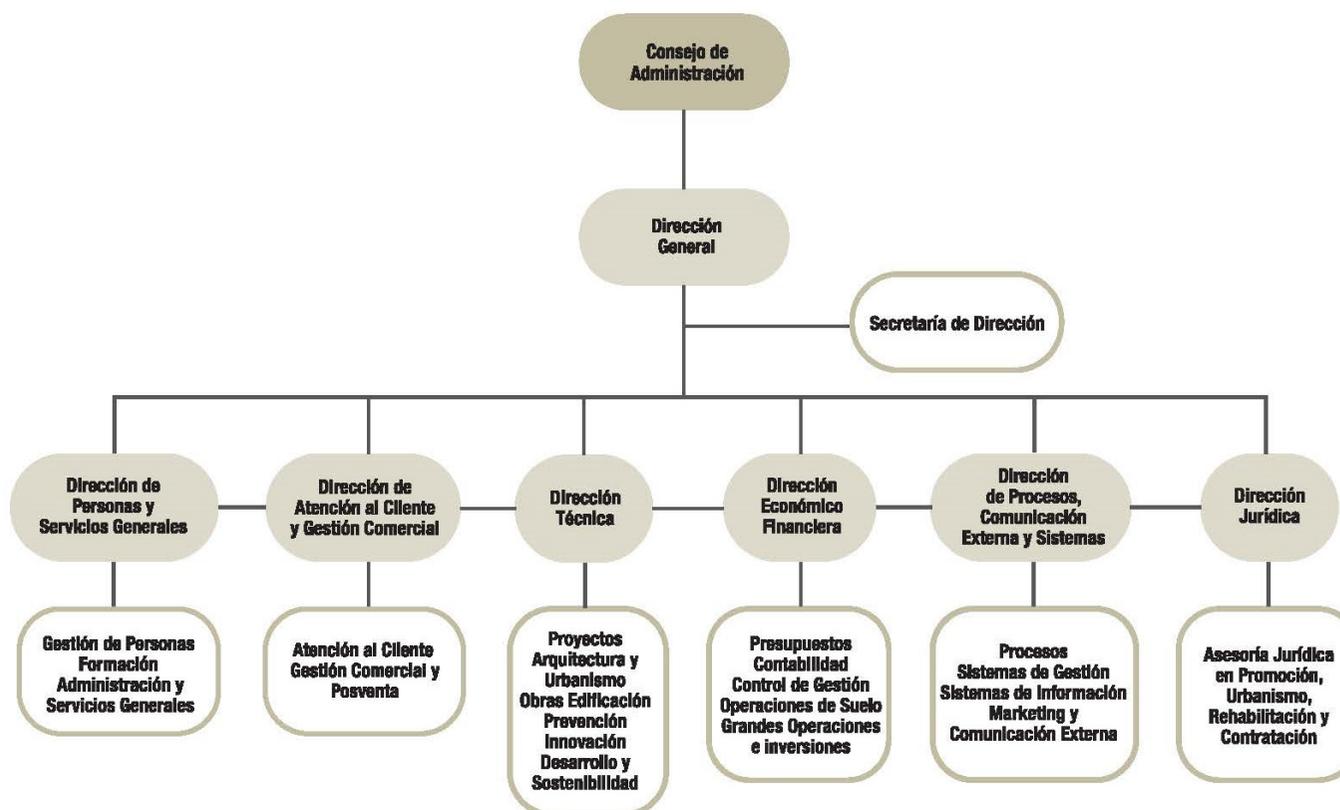
3



**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

El año 2021 hemos dado por finalizado el segundo Plan de Igualdad de Visesa (2018-2021) con un satisfactorio grado de consecución, y hemos aprobado el tercer plan de Igualdad de Visesa (2022-2025) y primero negociado entre la Dirección y el Comité de Empresa, de acuerdo con la nueva normativa aprobada que ha sido determinante para su elaboración:

- Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres
- Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo

Visesa ha puesto en marcha un equipo de trabajo y una comisión negociadora paritaria (parte empresarial/parte social) que han trabajado en la elaboración de un diagnóstico y propuesta de Plan de Igualdad. Dicho Plan ha sido aprobado en diciembre del 2021 cumpliendo con el cronograma previsto y los requisitos recogidos en la normativa de aplicación.

Por otro lado, por segundo año consecutivo, en enero 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 28 personas en modalidades de 3, 2 o 1 día.

Asimismo, para dar la mayor flexibilidad posible durante la situación pandémica, se han mantenido las medidas ya adoptadas en años anteriores:

- Flexibilización de la jornada para la conciliación familiar.
- 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

Este año, también pandémico, nos hemos centrado en consolidar las medidas que garantizan un entorno seguro de trabajo. Para ello hemos adaptado los espacios y puestos de trabajo, y revisado de forma permanente los distintos protocolos e instrucciones que hemos difundido para su cumplimiento. Para ello, se nombró un comité de seguimiento Covid quien ha hecho seguimiento y propuesta de las medidas implantadas.

Para mantener un entorno seguro a lo largo de todo el año 2021, se ha utilizado el teletrabajo y medidas de flexibilidad como mecanismo principal para evitar contagios en el entorno laboral.

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 a la salud. Los datos revelan que en términos generales Visesa se encuentra en parámetros buenos, no obstante, a lo largo del año 2021 nos hemos centrado en trabajar con 3 colectivos con valores inferiores a la media con el objetivo de detectar si pudieran existir factores de riesgo para la salud de estas personas.

Seguimos apostando por la sensibilización en salud y seguridad laboral, por ello, este año se han incorporado cursos de primeros auxilios y se

han apoyado los cursos de estiramientos, hipopresivos y pilates ofreciendo nuestras instalaciones para ello.

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, adicionalmente indicamos los niveles nutricionales de los menús.

En el ámbito de la vigilancia de la salud, en 2021 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.

Otro de los aspectos fundamentales ha sido el desarrollo de un protocolo para el implantación y seguimiento de la Coordinación de Actividades Empresariales en Visesa.

3.2.3 RELACIONES LABORALES

Con el objetivo de dimensionar adecuadamente la plantilla a los niveles de actividad actual y futuro, en el año 2021 hemos puesto en marcha los procesos de selección de tres plazas fijas vacantes para cumplir con el objetivo de cubrir las 77 plazas fijas de la estructura de Visesa. Cerramos el año con 76 plazas cubiertas y dejamos el último proceso en marcha para culminarlo en el 2022.

La plantilla media se ha mantenido estable de 82,66 del año 2020 a 82,07 del año 2021. La diferencia más significativa es que hemos pasado de 12,60 eventuales de media en el 2020 a 7,65. El descenso de la tasa de temporalidad responde a dos cuestiones. En primer lugar, el proyecto Coronación en el que mantenemos tres personas durante todo el año 2021, habiendo sido un número mayor que en 2020, y hasta la finalización prevista a mediados del año 2022. En segundo lugar, sustituciones de personas con reserva de puesto por distintas circunstancias.

3.2.4 COMUNICACIÓN

La comunicación interna es una herramienta clave en Visesa para transmitir nuestros 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 (en 2021 realizados en buena parte de forma telemática por la situación sanitaria).

3.2.5 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

La formación del año 2021 se ha vuelto a ver condicionada por la situación sanitaria y por la decisión de optar por hacer un plan de formación a medio – largo plazo 2021-2022. La consecución del plan de formación en volumen de actividades hasta este momento es de 16,67 % y asciende hasta un 22,95 % si consideramos las actividades realizadas aprobadas y no previstas en el plan, con una valoración media de 7,58 puntos sobre 10.

El 100 % de la plantilla ha realizado al menos una formación y es significativo que la modalidad de formación on-line va tomando cada vez mayor presencia.



3.2.6 DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA

A continuación, se presentan los datos de distribución de la plantilla a 31 de diciembre de 2021.

Distribución por responsabilidad	Mujeres	Hombres	Total
Directivos/as	3	4	7
Titulados/as superiores	20	24	44
Técnicos/as medios	10	2	12
Administrativos/as	20	3	23
Total	53	33	86

Distribución por edad	Mujeres	Hombres	Total
Menos de 35 años	1	1	2
35 – 50 años	30	16	46
Más de 50 años	22	16	38
Total	53	33	86

Distribución por antigüedad	Mujeres	Hombres	Total
0 – 2 años	3	5	8
2 – 5 años	6	6	12
5 – 10 años	1	0	1
10 – 20 años	33	19	52
Más de 20 años	10	3	13
Total	53	33	86

Distribución por tipo de contrato	Mujeres	Hombres	Total
Fijos/as	48	29	77
Eventuales	5	4	9
Total	53	33	86





Actividad de Visesa

4.1 NUESTRA CADENA DE VALOR Y PROCESOS

Junto a Alokabide y las Delegaciones Territoriales de Vivienda formamos la cadena de valor que da soporte al Departamento de Vivienda para el desarrollo de la política de vivienda del Gobierno Vasco. Las sinergias nos permiten adquirir, gestionar y urbanizar suelo, así como promover viviendas de protección pública para la ciudadanía y gestionar el alquiler de un número importante de las viviendas protegidas de la CAPV.

Nuestro Sistema Integrado de Gestión de la Calidad está orientado al Modelo de Gestión avanzada de Euskalit, y gira en torno al Mapa de Procesos mostrado a continuación, y que es el elemento fundamental para su despliegue:



4.2 CUMPLIMIENTO DEL MANDATO DEL PDV 2021-2023

Mostramos a continuación los resultados de los indicadores que nos correspondían a Visesa en el PDV 2021:

CUADRO DE MANDO PLAN DIRECTOR VISESA 2021			
	Objetivo	Cierre	% Grado cumplimiento cierre
Contrato programa	500	144	28,8%
Viviendas iniciadas en alquiler (VS/VPOa)	500	453	90,6%
Viviendas iniciadas en venta (VPO/VPT)	0	0	-
Captación de suelo	200	125	62,5%

4.3 PUESTA A DISPOSICIÓN DE VIVIENDA DE PROTECCIÓN PÚBLICA

4.3.1 SUELOS

Como paso inicial para el desarrollo de los proyectos de promoción pública, realizamos estudios de suelo, así como su posterior adquisición, gestión y urbanización.

Detallamos tanto la prospección de suelo y contactos que hemos mantenido a lo largo del año 2021, como el suelo captado este año:

- Hemos visitado o contactado con 23 Ayuntamientos y 5 sociedades mercantiles y particulares para nuevos expedientes.
- Hemos tenido reuniones con 13 Ayuntamientos para avanzar en los proyectos ya iniciados.
- Hemos captado suelo para la promoción de 125 viviendas de protección pública en régimen de alquiler, y hemos estudiado 12 municipios para nuevas actuaciones.

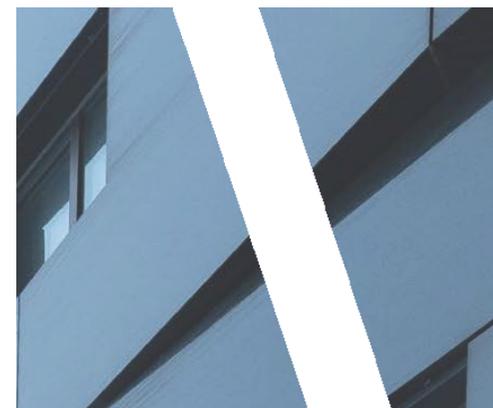
Además de ello, mantenemos abierta la captación de suelos a través del Pliego publicado en nuestra página web en 2019 que tiene por objetivo contar con la participación de otros agentes privados, además de las Administraciones Públicas, que permita incrementar la oferta de suelo protegido disponible.

4.3.2 PROMOCIÓN

Detallamos a continuación nuestra actividad de promoción en 2021:

PROMOCIONES INICIADAS POR VISESA (CON CALIFICACIÓN PROVISIONAL)	
A-038 Amurrio	60 VS
B-082 Barakaldo	108 VPOa
B-129 Bilbao Cortes	23 VS
B-130 Otxarkoaga	60 VPOa
B-131 Sopela	24 VPOa
G-077 Zumarraga	36 VS + 72 VPOa
G-078 Orío Munto	46 VPOa
G-079 Urretxu	24 VPOa
Total viviendas en alquiler	453 viviendas
Total viviendas iniciadas (con calificación provisional)	453 viviendas

PROMOCIONES CON LICITACIÓN INICIAL DE PROYECTO	
A-038 Amurrio	60 VS
B-106 Zorrotzaurre	58 VPOa
B-130 Otxarkoaga	60 VPOa
B-131 Sopela	24 VPOa
B-134 Muskiz	75 VPOa
Total viviendas en alquiler	277 viviendas
B-115 Zorrotzaurre	117 VPT
Total viviendas en venta	117 viviendas
Total viviendas con calificación de proyecto	394 viviendas



PROMOCIONES CON LICITACIÓN DE OBRA		PROMOCIONES CON INICIO DE OBRA (ACTA DE REPLANTEO)	
A-041 Amurrio	42 VS	A-031 Vitoria-Gasteiz; Arkayate	152 VPOa
A-043 Vitoria-Gasteiz, Salburua	166 VPOa	A-041 Amurrio	42 VS
G-077 Zumarraga	36 VS + 72 VPOa	B-124 Santurtzi	42 VS
Total viviendas en alquiler	316 viviendas	Total viviendas en alquiler	236 viviendas
B-094 Zorrotzaurre	120 VPO	B-124 Santurtzi	32 VPO
Total viviendas en venta	120 viviendas	Total viviendas en venta	32 viviendas
Total viviendas licitadas en obra	436 viviendas	Total viviendas con inicio de obra	268 viviendas

PROMOCIONES CON ADJUDICACIÓN DE OBRA EN CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
A-031 Vitoria-Gasteiz; Arkayate	152 VPOa
A-041 Amurrio	42 VS
A-043 Vitoria-Gasteiz; Arkayate	166 VPOa
G-077 Zumarraga	36 VS + 72 VPOa
Total viviendas en alquiler	468 viviendas
Total viviendas adjudicadas en Consejo de Administración	468 viviendas

PROMOCIONES CON RECEPCIÓN DE OBRA	
G-070 Zarautz	20 VPOa
Total viviendas en alquiler	20 viviendas
B-090 Basurto Krug Bilbao	78 VPO
B-086 Barakaldo	72 VPO
B-097 Basauri	65 VPO
G-070 Zarautz	30 VPT
Total viviendas en venta	245 viviendas
Total viviendas con recepción de obra	265 viviendas

PROMOCIONES TERMINADAS (CON CALIFICACIÓN DEFINITIVA)		PROMOCIONES CON INICIO DE ESCRITURACIÓN	
G-070 Zarautz	20 VPOa	G-070 Zarautz	20 VPOa
Total viviendas en alquiler	20 viviendas	Total viviendas en alquiler	20 viviendas
B-090 Basurto Krug Bilbao	78 VPO	B-090 Basurto Krug Bilbao	78 VPO
B-086 Barakaldo	72 VPO	B-086 Barakaldo	72 VPO
B-097 Basauri	65 VPO	B-097 Basauri	65 VPO
G-070 Zarautz	30 VPT	G-070 Zarautz	30 VPT
Total viviendas en venta	245 viviendas	Total viviendas en venta	245 viviendas
Total viviendas terminadas con calificación definitiva	265 viviendas	Total viviendas con inicio de escrituración	265 viviendas

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 2021

El número total de viviendas iniciadas de protección pública, sujetas a calificación administrativa en la CAPV, ha sido de 1.404 en el año 2021, de las cuales hemos aportado un 32,3 % del total.

	Viviendas iniciadas			
	VPO	VS	VPT	Total
CAE	891	268	245	1.404
Visesa	334	119	0	453
% Visesa	37,5 %	44,4 %	0 %	-
% total Visesa: 32,3 %				

Fuente: Observatorio Vasco de la Vivienda

El número total de viviendas terminadas de protección pública, sujetas a calificación administrativa en la CAPV, han sido 1.014 en 2021, de las cuales hemos aportado un 26,1 % del total.

	Viviendas terminadas			
	VPO	VS	VPT	Total
CAE	624	131	259	1.014
Visesa	235	0	30	265
% Visesa	37,7 %	0 %	11,6 %	-
% total Visesa: 26,1 %				

Fuente: Observatorio Vasco de la Vivienda



Prevención de riesgos laborales

Nos esforzamos por fomentar adecuadas condiciones de seguridad y salud de las personas que desarrollan su trabajo en nuestras promociones con el objetivo de contribuir a reducir la siniestralidad laboral.

En Visesa contamos con un equipo de técnicos de prevención de seguridad y salud encargados del seguimiento y asesoramiento técnico, a pie de obra, de la gestión preventiva y laboral realizada por parte del Coordinador de Seguridad y Salud y por la empresa contratista y sus subcontratas, detectando posibles desviaciones que repercutan en materia preventiva y laboral de la obra, y fomentando que el agente legalmente responsable en cada caso lleve a cabo su corrección inmediata.

Desde el año 2007 no se ha producido ningún accidente mortal en nuestras promociones, y este año 2021 se han producido 9 accidentes leves.

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 personas trabajadoras)	Índice de Incidencia Obras Visesa (por cada 1.000 personas trabajadoras)	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
2021	66,55	36,20	54,39

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 en los apartados que siguen:

	Contratos			Escrituras		
	Venta - particulares		Alquiler-Alokabide	Venta - particulares		Alquiler-Alokabide
	CV	AROC	Alquiler social	CV	Ejercicio AROC	Alquiler social
Álava	21	6	208	2	16	-
Bizkaia	89	12	68	175	13	1
Gipuzkoa	47	2	178	29	7	19
	157	20	454	206	36	20
Totales	177		454	242		20
	631			262		

a) Contratos firmados

a.1) Con particulares

En 2021, hemos iniciado la firma de contratos de la promoción de 32 VPO en Santurtzi.

En total hemos firmado un total de 157 contratos de compraventa directa (21 en Álava, 89 en Bizkaia y 47 en Gipuzkoa) correspondientes tanto a la promoción anteriormente mencionada como a otras cuya comercialización comenzó en años anteriores.

De estos 157 contratos, 152 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 20 contratos de arrendamiento con opción a compra (12 AROC I Y 8 AROC II) (6 en Álava, 12 en Bizkaia y 2 en Gipuzkoa).

a.2) Con Alokabide

Respecto a las viviendas en alquiler promovidas para instituciones, este año hemos firmado con Alokabide los contratos de compraventa de 42 viviendas sociales en alquiler (VS) en Amurrio y 166 viviendas de protección oficial en alquiler (VPOa) en Salburua (Vitoria-Gasteiz); 68 viviendas de protección oficial en alquiler (VPOa) en Getxo; y 70 viviendas de protección oficial en alquiler (VPOa) en Arrasate, y 36 viviendas sociales en alquiler (VS) y 72 viviendas de protección oficial en alquiler (VPOa) en Zumarraga.

b) Escrituras

b.1) Con particulares

Hemos formalizado un total de 206 escrituras procedentes de contratos de compraventa. En Álava se han firmado 2 escrituras, en Bizkaia 175 y 29 en Gipuzkoa (promoción de Zarautz).

Por otro lado, un total de 36 personas han materializado el ejercicio de la opción de compra en AROC a lo largo de este año 2021, 16 de ellas en Álava, 13 en Bizkaia y 7 en Gipuzkoa.

Por tanto, hemos firmado un total de 242 viviendas con particulares.

b.2) Con Alokabide

Hemos entregado organismos públicos 20 viviendas; 19 de ellas en la promoción de Zarautz (17 de ellas entregadas al Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco, 2 al Ayuntamiento de este municipio), y 1 correspondiente al ejercicio del derecho de tanteo de una vivienda libre en Bilbao.

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

En 2021 hemos realizado el sorteo de adjudicación de las viviendas de las promociones de Santurtzi 32 VPO.

d) Adjudicación directa de viviendas protegidas

Este año 2021 se ha emitido la Orden del Consejero de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes para iniciar la adjudicación directa y sin sorteos en dos promociones: Zorrotzaurre 104 VPT y Arrasate 63 VPO.

Estas 2 promociones se suman a las 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	
Álava	Iruña de Oca, Salburua y Zabalgana (Vitoria-Gasteiz).
Bizkaia	Ugao-Miraballes, Bilbao (Bolueta y Zorrotzaurre), Gernika, Durango, Leioa, Basauri y Barakaldo.
Gipuzkoa	Eskoriatza, Arrasate y Beasain.



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

		Contratos		Escrituras	
		CV	AROC	CV	Ejercicio AROC
Locales	Álava	3	5	3	-
	Bizkaia	4	8	1	2
	Gipuzkoa	-	3	4	-
	Total	7	16	8	2
Garajes + trasteros	Álava	21	19	21	11
	Bizkaia	92	29	76	24
	Gipuzkoa	45	107	35	10
	Total	158	155	132	45
Total		165	171	140	47
		336		187	

a) Locales

a.1) Contratos firmados

Hemos formalizado 3 contratos de compraventa de locales en Álava y 4 en Bizkaia, asimismo, se han firmado 16 contratos de alquiler con opción a compra (5 en Álava, 8 en Bizkaia y 3 en Gipuzkoa).

a.2) Escrituras

Se han firmado 8 escrituras de compraventa de locales (3 en Álava, 1 en Bizkaia y 4 en Gipuzkoa). Asimismo, se ha ejercido la opción de compra en 2 locales en Bizkaia.

b) Garajes y trasteros

b.1) Contratos firmados

Hemos firmado 158 contratos de compraventa de garajes y trasteros (21 en Álava, 92 en Bizkaia y 45 en Gipuzkoa), y 155 contratos de alquiler con opción a compra de garajes y trasteros, lo que supone un total de 358 contratos firmados a lo largo del año 2021.

b.2) Escrituras

Se han firmado 132 escrituras de compraventa. Asimismo, se ha ejercido la opción de compra en 45 garajes y trasteros.

4.3.3.3 Satisfacción de la clientela

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

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

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

El estudio de este año se ha realizado a las personas compradoras de vivienda de protección pública en Bolueta 190 VPO.

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

Estudio de satisfacción de viviendas protegidas en venta	Media
Índice de satisfacción global	70,90
Vivienda (Calidades y acabados)	63,34
Diseño, ubicación y dimensiones (vivienda y anejos)	77,26
Precio	76,16
Servicio hasta la entrega	73,23
Servicio post venta	60,05
Imagen institucional de Visesa	65,14
Página web	71,23

Los factores que constituyen las fortalezas del servicio de Visesa predominan especialmente en las áreas de Diseño, Ubicación y Dimensiones de la Vivienda y Anejos, Precio y Servicio pre-entrega de la vivienda.

2) Estudio de arrendatarios/as de viviendas AROC

Este estudio de satisfacción busca conocer la satisfacción de los clientes de vivienda de Visesa que han firmado un contrato de alquiler con opción a compra elevado a público desde el 1 de abril de 2019 hasta el 31 de marzo de 2021.

Estudio de satisfacción de viviendas protegidas en AROC	Media
Índice de satisfacción global	75,33
Opinión General Régimen AROC	86,92
Vivienda (Calidades y acabados)	70,11
Diseño, ubicación y dimensiones (vivienda y anejos)	80,27
Precio	71,47
Servicio hasta la entrega	83,33
Servicio post venta	70,4
Imagen institucional de Visesa	84,23
Página web	81,82

Los factores que actúan como fortalezas de Visesa, se sitúan principalmente, pero no únicamente, en las áreas de ubicación, diseño y distribución de las viviendas, y en las de servicio hasta la entrega de la vivienda.

4.3.3.4 Servicio Postventa

Las incidencias técnicas son aquellas relacionadas con aspectos constructivos, acabados, funcionamiento, etc. que presentan las personas propietarias 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 su recepción:

- Call Center: hemos recibido un total de 2.638 llamadas con un nivel de servicio del 96 % en el año 2021.
- Sap@visesa.eus: hemos recibido 2.305 correos electrónicos.

El 80,2% de las incidencias recibidas en el Servicio de Atención Postventa a lo largo del año han sido aceptadas por Visesa.



4.4 RENOVACIÓN URBANA Y PROYECTOS SINGULARES

4.4.1 ZORROTZAURRE

La isla de Zorrotzaurre está situada frente a San Ignacio y Deusto y limitada por el río Nervión y por el Canal de Deusto. 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.

Zorrotzaurre tiene una extensión de 822.551,63 m² y se ha diseñado con la mezcla de usos y la densidad necesarias para lograr un desarrollo urbano compacto y posibilitar una movilidad sostenible. Dos tercios del nuevo Zorrotzaurre (zona mixta) tendrán un uso público, incluyendo 155.893 m² de espacios libres y 84.936 m² en parcelas para dotaciones públicas, en las que se ubicarán los distintos equipamientos (educativos, sanitarios, deportivos y culturales). 201.360 m² serán destinados a actividad económica.

Este nuevo barrio se proyecta como un lugar para vivir, trabajar y disfrutar, así como con un tratamiento prioritario de la movilidad de peatones, ciclistas y transporte público, 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
VPO	1.262	110	1.372
VPT	1.061	315	1.376
VL	2.390	336	2.726
	4.713	761	5.474

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 m², 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 m² e incluye la zona de la isla denominada Centro por el PEOU.

Tiene el siguiente esquema edificatorio.

Tipología	UE1	UE2	Total
VPO	733	529	1.262
VPT	805	256	1.061
VL	1.486	904	2.390
	3.024	1.689	4.713

VPO: Vivienda de protección pública oficial en venta – **VPT:** Vivienda de protección pública tasada en venta – **VL:** Vivienda libre.

Detallamos a continuación lo que concierne a Visesa:

Total vivienda s	SI-2	DB-2	RD-3	RD-6	DB-3	RZ-2	RZ-3	RZ-15	UE2 +AI2
1.1007									
155 VPO + 64 VPOa + 403 VPT +485 VL	104 VPT	120 VPO	117 VPT	64 VPOa	230 VL	116 VL	145 VPT	68 VL	35 VPO 37 VPT 71 VL

VPO: Vivienda de protección pública oficial en venta – **VPT:** Vivienda de protección pública tasada en venta – **VL:** Vivienda libre.

Actualmente tenemos en comercialización la promoción de 104 viviendas tasadas de protección pública en venta (VPT) en la UE1 SI2 de San Ignacio. (Más información en www.visesa.euskadi.eus)

4.4.2 SESTAO VEGA GALINDO

Colindante con el casco urbano de Sestao se encuentra el Área de Suelo Urbano residencial “Vega Galindo”, un proyecto que busca reestructurar y favorecer la reconversión y rehabilitación de una de las áreas residenciales más degradadas, así como, para propiciar suelo destinado a vivienda de protección pública.

Se planea construir las viviendas 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 para las que se está redactando el proyecto. En la UE2, que está actualmente en proceso de redefinición, Visesa es propietaria de 29.983 m², lo que equivale al 28% de la edificabilidad del ámbito.



Esta actuación supone importantes beneficios:

- Sociales: Mejora la imagen del barrio, sustitución de la infravivienda por viviendas dignas, recuperación de una zona de esparcimiento junto a la Ría de Bilbao (Campa de San Francisco), y reorganización de las infraestructuras de transporte

resolviendo los accesos y la conexión con Sestao y los municipios colindantes.

- Medioambientales: Descontaminación de los suelos industriales existentes, urbanización de la UE1 (5.700 m²) y mejora del entorno de la ría del Galindo al recuperar su ribera para disfrute de la ciudadanía.
- Culturales: La excavación arqueológica realizada, ha supuesto la mayor intervención de estas características (en cuanto a superficie analizada) hasta el momento en Bizkaia.

En este año 2021 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)

4.4.3 BOLUETA-BILBAO

Bolueta (área de reparto 421) es un importante proyecto de regeneración urbana y medioambiental de un ámbito industrial en desuso para beneficio de la ciudad de Bilbao. Es, además, un proyecto de regeneración social dado que 680 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 diversos resultados:

- 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.

Visesa es un agente fundamental en este ámbito al promover un total de 680 de las 1.100 viviendas totales (aprox). Participamos en este ámbito junto al Ayuntamiento de Bilbao y Neinor.

A continuación, se detallan las tipologías de viviendas (correspondientes a Visesa), así como las fases de los desarrollos: (datos a 2021-12-31)

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 VPOa	103 VPT

VPO: Vivienda de protección pública oficial en venta – **VPT:** Vivienda de protección pública tasada en venta – **VL:** Vivienda libre.

El próximo proyecto de 144 (90+54) viviendas de protección pública oficial en alquiler, el tercer edificio que promovemos en este ámbito, se suma a los dos edificios ya terminados, el primero con 108 VPO+63 VS y el segundo con 190 VPO.

4.4.4 SMARTENCITY CORONACIÓN

SmartEnCity (2016-2022) es un proyecto financiado por el programa europeo de I+D+i H2020 “Ciudades y Comunidades Inteligentes” cuyo objetivo es diseñar una estrategia común de creación de ciudades libres de CO₂, y en el que Vitoria-Gasteiz es una “ciudad faro” donde se aplican un rango de soluciones en torno a la eficiencia energética, transporte y TICs de una manera integrada, siempre con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas.

Visesa actúa como coordinadora local 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. Por su parte, Tecnalia

actúa como coordinadora general del proyecto. Asimismo, en Visesa somos responsables de la actuación de rehabilitación energética integral de 26 comunidades de propietarios/as, con un total de 302 viviendas.

El proyecto europeo SmartEnCity (para las ciudades de Tartu en Estonia y 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 como máximo el 46% del coste total de dicha rehabilitación.

Este año 2021 ha sido un año importante para el proyecto de rehabilitación energética SmartEncity al concluir las obras de las 26 comunidades adheridas, dando paso a la fase final de monitorización de las viviendas.

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

- Sociales: Mejora del confort de las viviendas, ahorro de hasta el 50% en consumo de calefacción (ahorro económico en la factura de un 15-20%), efecto tractor para nuevas actuaciones en otros edificios, uso eficiente de las viviendas rehabilitadas por parte de una ciudadanía con más información y mejor capacidad de autogestión, mejora de la imagen del barrio y revalorización de las viviendas reformadas.

- Medioambientales: Certificaciones energéticas A en todas las viviendas rehabilitadas, reducción del 50% en la demanda energética de calefacción y reducción del 90% en emisiones de CO₂. Asimismo, tras la puesta en marcha de la Red de Calor prevista para el año 2021 el suministro de gas se ha sustituido 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.

Nuestro trabajo en el proyecto de Coronación ha sido reconocido en estos años desde su puesta en marcha. Este año 2021 la Asociación Española de Gestores Públicos de Vivienda y Suelo ha galardonado a este proyecto de Visesa con el premio en la categoría de Rehabilitación y revitalización urbana. También ha sido ganador en Euskadi en la categoría de sector público del premio Quality Innovation Award (QIA). Se ha reconocido el papel innovador de la Administración en el proyecto SmartEnCity-Coronación como “Promotora Delegada” para el impulso de la rehabilitación tramitando, contratando, supervisando y

gestionando tanto el correcto diseño y ejecución de los trabajos de rehabilitación como la financiación en nombre de las personas beneficiarias entregándoles un producto final "llave en mano". Visesa representa a Euskadi en la fase internacional.



4.5 INNOVACIÓN Y SOSTENIBILIDAD QUE NOS TRANSFORMAN

A través de la calidad, la sostenibilidad y la innovación en el sector, en Visesa buscamos mejorar el 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:

- Uso de unos criterios de diseño y construcción propios de Visesa con foco en la reducción de los impactos ambientales a través de la edificación
- Certificación energética (promociones entregadas en 2021): 80% con calificación A + 20% con calificación B
- Uso de la Guía de Edificación Sostenible para la Vivienda del Gobierno Vasco
- Instalación de electrodomésticos calificación A (o superior) todas nuestras viviendas
- Contratación pública verde. Buscamos la integración de los criterios de compra y contratación verde e innovadora para

contribuir a la consolidación de una economía más competitiva y ambientalmente responsable

- Disponer de un sistema de gestión ambiental (tipo EMAS, ISO 14001 o similar) certificado para el servicio de ejecución de obra
- Colaboración con IHOBE, como representante de una empresa pública del sector de la construcción, 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 en exceso 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 CO₂ y de energía primaria) manteniendo el coste de la inversión inicial.
- Producción “in situ” de electricidad. Se evitan las pérdidas en el transporte y se aprovecha el calor residual, evitando consumo de gas en calderas.
- Aumentar la rentabilidad económica (la tasa de retorno de la sobreinversión pasa de 40 a 10 años) sin aumentar la sala de calderas y liberando las cubiertas al ahorrarse la instalación de sistemas de energía solar. El remanente generado en las instalaciones por la venta de energía permite que sean más sostenibles también a nivel económico.

- Sostenibilidad social: las Comunidades son informadas anualmente del funcionamiento y el rendimiento de las instalaciones, lo que contribuye a hacerles partícipes y generar hábitos de consumo de energía conscientes y sostenibles.

Las personas usuarias de vivienda protegida se convierten, con 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.

Este servicio se ha venido prestando durante los últimos 10 años en virtud al contrato suscrito con las comunidades de personas propietarias. Con la finalización de ese contrato la titularidad revierte de nuevo en las comunidades que podrán decidir respecto a la explotación de los motores de sus salas de calderas. Las dos promociones de Llodio han concluido su relación contractual con Visesa durante noviembre 2021, por lo que se ha puesto en marcha un proceso de acompañamiento para que la reversión de la titularidad de las instalaciones sea lo más eficiente posible. Durante el año 2022 se llevará a cabo el mismo proceso con la promoción de Salburua en Vitoria-Gasteiz.

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 principales proyectos de los últimos años. 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.

Para ampliar información sobre este proyecto ver el punto 4.4.4 de la presente memoria.



BIM SPEED (2018-2022)

El objetivo del proyecto BIM-SPEED es mejorar la eficiencia de la rehabilitación de edificios en Europa, proporcionando una base de

datos con información integrada para todo el ciclo de vida: desde la recopilación inicial de información sobre el edificio existente hasta la medición del rendimiento final del edificio después de una rehabilitación.

Tiene una duración de 48 meses (septiembre de 2018- septiembre 2022) y participan un consorcio de 22 socios, siendo el coordinador el 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 Manuel 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).

A lo largo del año 2021 se han llevado a cabo 3 talleres “Train the trainers” sobre uso de las herramientas desarrolladas en el proyecto y se ha lanzado la competición “BIM competition” para estudiantes y profesionales, asimismo, se ha celebrado el tercer BIM Industry Day y la Asamblea General del Consorcio.



Actividad transversal



5.1 AVANCES EN GESTIÓN

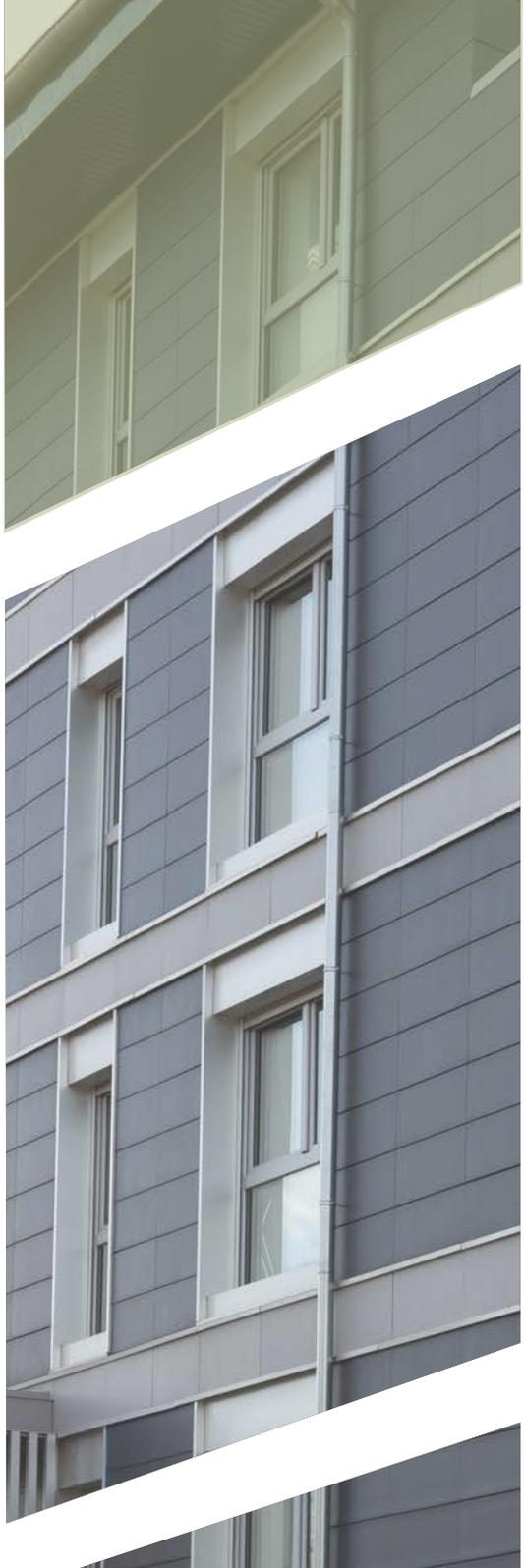
Nuestro compromiso con la innovación y sostenibilidad en gestión genera avances como:

- Participamos 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).
- Avanzamos en la compra pública responsable, con la cooperación de las Asociaciones de Empresas de Inserción del País Vasco y de Centros Especiales de Empleo para la planificación de los contratos susceptibles de reserva a estos colectivos vulnerables.
- Renovación de los certificados ISO 9001 e ISO 14001 adaptados a las nuevas versiones de las normas.
- Renovación del registro medioambiental EMAS.
- Publicamos una nueva Memoria de Sostenibilidad.
- Avanzamos en la implantación de las políticas que inspiran y dan coherencia a nuestros principios de gestión.
- Obtención automatizada semanal del Cuadro de Producción e indicadores vinculados haciendo uso de la herramienta Business Intelligence tomando como base una nueva sistemática de seguimiento semanal del estado de las promociones.
- Consolidación de la herramienta Office 365 permitiendo una mejor comunicación y coordinación operativa.
- Auditoría externa de protección de datos con resultado satisfactorio.
- Consolidación de las acciones del proyecto denominado “Defectos 0” al objeto de identificar e implantar mejoras que permitan fijar objetivos de respuesta a la necesidad de vivienda, mejora de la calidad de viviendas y evitación de patologías constructivas y de uso.
- Avanzamos en el piloto en metodología BIM con una promoción en Barakaldo, así como en la definición del estándar de Visesa para futuras licitaciones.
- Consolidación del Sistema de Gestión de Prevención de Delitos.
- Implantamos el Sistema de Gestión de Gobierno Corporativo.
- Continuamos aplicando el Modelo de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.
- Continuamos participando en los grupos de Ihobe tanto de Compra Pública Verde como de Economía Circular.
- Trabajamos de forma conjunta con Alokabide y el Departamento de Vivienda para mejora del proceso y producto de la vivienda social, tanto en fase de proyecto como de ejecución de obra, y orientado a su posterior explotación y mantenimiento.
- Seguimos participando en el Comité de Suelo liderado por la Viceconsejería de Vivienda.
- Trabajamos en el ámbito del BMS (Building Management Systems). Sistema de monitorización y gestión de los inmuebles.

- Industrialización - Fase 1: Análisis estratégico de la situación del mercado y evolución de los sistemas industrializados.
- Certificación energética (promociones entregadas en 2021): 80% con calificación A + 20% con calificación B.
- Realizada auditoría y acciones necesarias con relación al archivo intermedio.
- Aprobados diversos procedimientos para ordenar la gestión documental.
- Integración de varias series documental con el gestor documental de Gobierno Vasco Dokusi.
- Iniciamos la renovación tecnológica y transformación digital de aplicaciones e infraestructura, entre otros: nuevos sistemas de control de presencia y control horaria, sistema para monitorización de infraestructura, despliegue de la firma digital, inicio de sistemas de e-tramitación, renovación del sistema de copias de seguridad...
- Atención de medios de comunicación y diversos actos públicos.
- Seguimos trabajando en el proyecto de recuperación de cantidades y reclamaciones, teniendo en marcha reclamaciones para 22 promociones por un importe de 11,6 millones €.



6



**Reconocimientos y
premios**

Congresos y jornadas

Publicaciones



6.1 RECONOCIMIENTOS A NUESTRA LABOR

El año 2021 ha sido un año de reconocimientos al compromiso de Visesa con el servicio a la sociedad:

- La Asociación Española de Gestores Públicos de Vivienda y Suelo ha galardonado a Visesa con tres premios:
 - Premio al proyecto "SmartEnCity Vitoria-Gasteiz. Barrio de Coronación" en la categoría de Rehabilitación y revitalización urbana.
 - 1er Accésit a la "Prestación de Servicios Energéticos para Comunidades de Vecinos/as en Vivienda de Protección Pública" en la categoría de Mejor Gestión Instrumental de Servicios Públicos
 - Accésit a "65 VPO en Muliarte, Hondarribia" en la categoría de Empresa que haya llevado una mejor gestión medioambiental.
- Quality Innovation Award (QIA) otorgado por Euskalit. Visesa ha resultado ganador en Euskadi en la categoría de sector público. Se reconoce el papel innovador de la Administración en el proyecto SmartEnCity-Coronación como "Promotora Delegada" para el impulso de la rehabilitación tramitando, contratando, supervisando y gestionando tanto el correcto diseño y ejecución de los trabajos de rehabilitación como la financiación en nombre de las personas beneficiarias entregándoles un producto final "llave en mano".
Visesa representa a Euskadi en la fase internacional.

- Osalan nos ha otorgado un reconocimiento a las Buenas Prácticas en la modalidad de teletrabajo en Visesa.

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:

Durante 2021 se ha participado en las siguientes jornadas o congresos:

- 21-septiembre-2021: Participación de Carlos Quindós en la Mesa redonda "El modelo residencial vasco" en el Congreso Rebuild, transformando la edificación.
- 28-septiembre-2021: Sonderborg Climate Conference, presentando el resultado del despliegue en Vitoria Gasteiz del proyecto SmartEnCity.
- 11-noviembre-2021: I Congreso sobre Innovación y Sostenibilidad en la Vivienda Social (ISViS 2021), presentando el resultado del despliegue en Vitoria Gasteiz del proyecto SmartEnCity.

