

2024

MEMORIA DE GESTIÓN

01

Alokabide

Pág. 4



02

**Compromisos
sociales**

Pág. 14



03

Clientes

Pág. 20



04

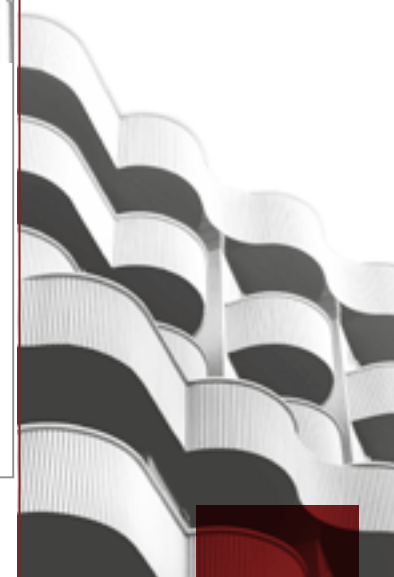
Personas

Pág. 28

05

Innovación

Pág. 32



06

**Nuestra
actividad**

Pág. 36



07

Agradecimiento

Pág. 56



01

Alokabide



1.1. Presentación

Denis Itxaso, Consejero de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco. Presidente de Alokabide.

La vivienda es hoy uno de los principales desafíos sociales y económicos de Euskadi. Frente a quienes sostienen que el problema no tiene solución, desde el Gobierno Vasco afirmamos con claridad que sí la tiene. Requiere, sin embargo, determinación política, capacidad de acuerdo y recursos suficientes para acometer las transformaciones necesarias. Por primera vez, contamos con un Departamento específico y único para abordar la cuestión de la vivienda, lo que nos permite afrontar con mayor ambición y eficacia esta tarea esencial.

En estos primeros meses de legislatura, hemos trabajado con un objetivo claro: consolidar la vivienda como una infraestructura social de primer orden, capaz de garantizar la igualdad de oportunidades y de contribuir a la cohesión territorial y económica de nuestro país. Nos enfrentamos a una crisis de oferta que afecta no solo a los colectivos más vulnerables, sino también a amplias capas de las clases medias, que ven cómo el acceso a una vivienda digna se convierte en un reto cada vez mayor. La edad de emancipación se retrasa, el porcentaje de ingresos destinado a la vivienda se dispara y el parque disponible sigue sin crecer al ritmo necesario.

La situación exige una actuación decidida sobre todos los factores que configuran la cadena de valor de la vivienda. Por ello, desde el Gobierno Vasco hemos desplegado un conjunto de medidas que actúan tanto sobre la demanda como sobre la oferta. Estamos reforzando las políticas de alquiler público y asequible, ampliando las prestaciones destinadas a facilitar el acceso a la vivienda y consolidando mecanismos de intervención sobre el mercado, como la declaración de zonas tensionadas, con medidas específicas para frenar la escalada de precios y penalizar a quienes incumplan la normativa.

Pero la clave para revertir la crisis de la vivienda está en la oferta. Sin más vivienda, no hay solución estructural. Por ello, estamos imprimiendo un nuevo ritmo en la promoción de vivienda protegida y desplegando fórmulas innovadoras de colaboración público-privada que permitan ampliar significativamente la oferta de alquiler asequible. Al mismo tiempo, estamos impulsando otras iniciativas para sacar más vivienda al mercado de alquiler, aprovechando y transformando el parque construido: la promoción de alojamientos dotacionales, la conversión de lonjas en viviendas, la segregación de pisos de grandes superficies o el traslado de actividades comerciales a plantas bajas son medidas que permiten generar nuevas oportunidades residenciales sin consumir más suelo. Y queremos ser ambiciosos. Nuestra apuesta apunta también al parque de vivienda pública, puesto que hemos autorizado / vamos a autorizar ampliaciones en altura en edificios protegidos, con el objetivo de generar alojamientos adicionales en la ciudad construida. Todas estas estrategias tienen un doble objetivo: aumentar la oferta de vivienda y mejorar la regeneración urbana, la recuperación del patrimonio público y la redensificación de nuestros municipios.

Además, junto a los Ayuntamientos, estamos acelerando la movilización de suelo disponible y flexibilizando los criterios urbanísticos en planeamientos a escala local, para garantizar la viabilidad de cada operación y permitir que los municipios ajusten estos parámetros a su realidad local. Uno de los avances más significativos ha sido el acuerdo alcanzado con Eudel, que permitirá establecer una reserva estratégica de suelo. Con ello, aseguramos que el suelo con vocación de vivienda protegida se destine efectivamente a ese fin y no quede bloqueado en trámites interminables, al tiempo que dibujamos un futuro con mayor certidumbre para las próximas generaciones.

La industrialización del sector de la construcción es otro eje clave. Apostamos por acelerar la ejecución de obra mediante la contratación integrada, que permitirá reducir tiempos y costes, y por fomentar la construcción industrializada para ganar eficiencia y sostenibilidad. Euskadi, con su tradición industrial, no puede quedarse atrás en esta transformación que marcará el futuro del sector.

Además, estamos comprometidos con la excelencia en la edificación y la arquitectura. No podemos permitir que los prejuicios sociales sigan condicionando la percepción de la vivienda protegida, cuando hoy cumple con los más altos estándares de calidad y confort. La vivienda pública no es solo un techo: es un espacio donde desarrollar proyectos de vida, un derecho que vertebrará a todos y que nos permite tejer ciudades más justas, sostenibles y cohesionadas.

El papel de Alokabide, buque insignia del alquiler protegido

Para poder desarrollar muchos de los proyectos anteriormente descritos, contamos con la sociedad pública Alokabide, instrumento esencial del Gobierno que, desde su creación en el año 2000, ha venido trabajando intensamente para desarrollar la función social de la vivienda a través de la política de alquiler.

A lo largo de la presente memoria de gestión, se ponen en valor los aspectos más relevantes que desde esta sociedad pública se han logrado en 2024 y que son resultado del gran esfuerzo realizado, todo ello sin perder de vista el propósito central de proporcionar el mejor servicio a sus clientes y a la ciudadanía en general. Concretamente,

- En el año 2024 se ha elevado la oferta de alquiler protegido a más de 16.600 viviendas con todo lo que ello implica: proceso de adjudicación y gestión de la relación contractual, mantenimiento de viviendas y edificios, gestión de rentas, participación en comunidades, intervención social personal y comunitaria, incorporación de viviendas de propietarios/as particulares e instituciones al Programa Bizigune.... es decir, acompañando a las personas en su relación con Alokabide.
- Además, se ha seguido impulsando el Programa Gaztelagun y fruto de ese esfuerzo el número de solicitudes que están recibiendo la ayuda a cierre de 2024 ha sido de 7.904, lo que implica un incremento del 25% de expedientes activos respecto al año anterior.
- Como novedad, desde 2024 Alokabide también ha comenzado a participar en la gestión de la Prestación Económica de Vivienda (PEV) cumpliendo con la encomienda de nuestro Departamento (verificación del cumplimiento de las obligaciones de los beneficiarios, gestión de pagos...), lo que ha supuesto un gran esfuerzo y adaptación.

En definitiva, seguimos trabajando para continuar impulsando todos estos proyectos (planes, propósitos, objetivos...) y adaptarnos a los nuevos desafíos que están por llegar. Todo ello de manera decidida y con la máxima ilusión ya que en 2025 Alokabide celebra su 25 aniversario, y nos sentimos muy orgullosos y orgullosas de haber colaborado durante este tiempo en el bienestar de miles de familias en nuestra comunidad.

Renovamos nuestro compromiso para seguir avanzando con el mismo rigor, dedicación e ilusión por muchos años más.

1.2 Quiénes somos y de dónde venimos

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.

Misión: para qué estamos

Ofrecer servicios para garantizar la cobertura de las necesidades de vivienda de aquellos colectivos que las precisen, a través del alquiler asequible (arrendamiento y prestaciones), mejorando las condiciones de habitabilidad, convivencia, sostenibilidad y digitalización, mediante la innovación, dando respuesta a los objetivos descritos en el Plan Director de Vivienda.

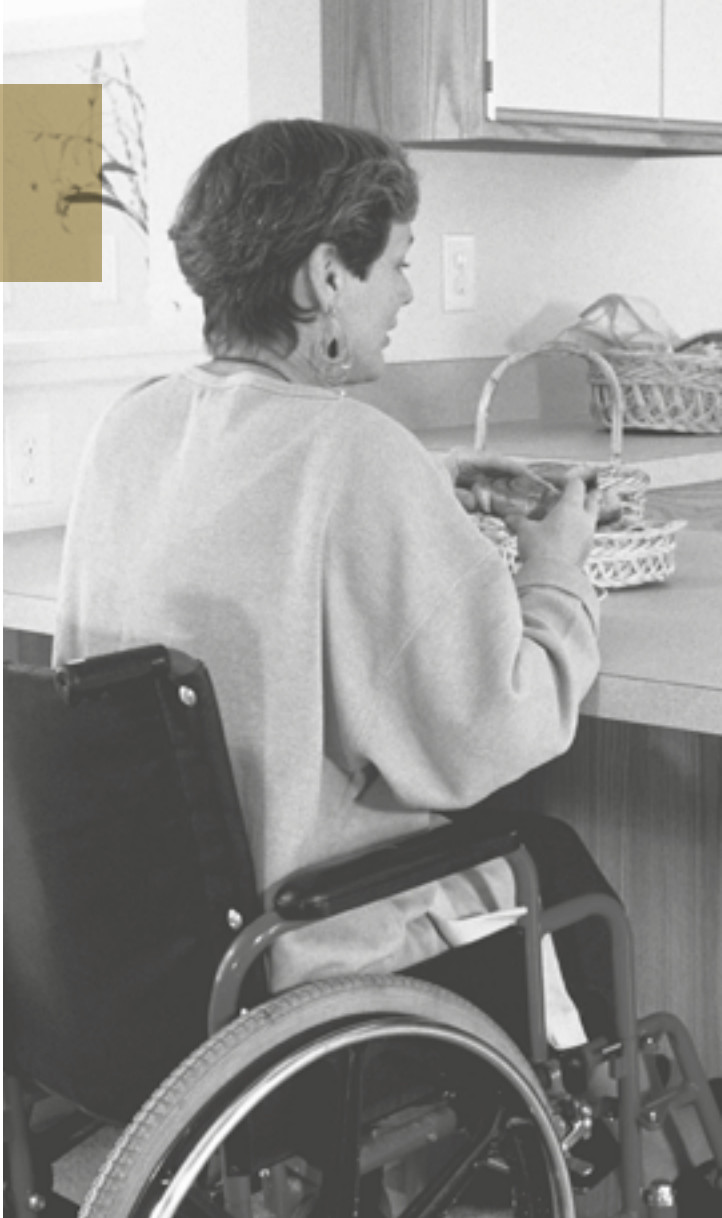
Visión: hacia dónde vamos

Ser agente fundamental en la Comunidad Autónoma del País Vasco para el desarrollo y ejecución de la política pública de vivienda, contribuyendo al cumplimiento del Plan Director de Vivienda, tras haber implantado y consolidado una cartera de productos y servicios adecuada que nos sitúe como referente a nivel europeo.

Valores: cómo trabajamos

El Plan Director de Vivienda establece unos valores y principios de actuación que Alokabide hace suyos. Son los siguientes:

Valores y principios de actuación de Alokabide		
PERSONAS	PARQUE EDIFICADO	GOBERNANZA
Personas como referente estratégico	Cultura de rehabilitación integral	Inversión en vivienda protegida
Cultura del alquiler y nuevas formas de vida de la sociedad	Calidad, innovación y sostenibilidad	Servicio público y liderazgo
Diversidad y tolerancia	Accesibilidad universal y habitabilidad	Simplificación y agilidad administrativa
Lucha contra la pobreza energética	Industrialización y digitalización	Transparencia, participación y evaluación continua
Financiación suficiente	Calidad en el empleo y cualificación profesional	Colaboración público-privada
Fiscalidad progresiva		Perspectiva de género
Conciencia medioambiental		



Principales hitos en nuestra evolución



2015

Puesta en marcha del Programa de gestión de Pisos Compartidos.
Publicación del portal de Transparencia.
Formalización de convenios con Ayuntamientos para impulsar la movilización de vivienda vacía hacia el alquiler.

2016

Puesta en marcha del Proyecto de Cliente al Centro.
Puesta en marcha del Plan de Mantenimiento Preventivo del parque gestionado.
Primer plan de Igualdad de Hombres y Mujeres de Alokabide.

2017

Hito de las 12.000 viviendas gestionadas.
Protocolo de colaboración para detección, prevención, coordinación y actuación ante procedimientos judiciales.
Reimplantación de la herramienta ERP en Alokabide.

2018

Hito de las 5.000 viviendas en el Programa BIZIGUNE.
Participación en el Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación (PCTI).
Puesta en marcha de Proyectos de Diagnóstico Comunitario y consolidación de Proyectos de Intervención Comunitaria.

2019

Puesta en marcha de las ayudas a la emancipación con el Programa GAZTELAGUN.
Proyecto e-LAGUN (acompañamiento energético en la vivienda social).
Implantación nueva herramienta CRM en Alokabide.

2020

Proyecto *EUROPEAN GREEN DEAL*.
Creación del Reglamento de convivencia del parque público de viviendas en alquiler.
Publicación del PLAN ZERO PLANA, como hoja de ruta de la descarbonización del Parque Público de Alquiler Social en Euskadi

2021

Hito de las 15.000 viviendas gestionadas.
Alcanzamos los 40.000 contratos de alquiler en la CAE.
Comienzo de la Iniciativa ZERO PLUS y premio AVS 2020 “Plan Zero Plana: Alta eficiencia en alquiler”.

2022

Hito de las 7.000 viviendas en el Programa Bizigune.
Certificación BIKAIN (plata).
Consolidación del Programa Gaztelagun.

2023

Iniciativa Alokabizi, hacia un nuevo modelo de vivienda.
Implantación del Servicio de Mediación Vecinal para la Convivencia.
Consolidación del servicio de conserjería, gestión de espacios comunes, atención a personas cesionarias y tareas de mantenimiento básico de edificios de alojamientos dotacionales.

2024

Arranque del soporte a la gestión de la Prestación Económica de Vivienda (PEV) y abono a 10.000 personas/ familias beneficiarias.
Finalización del Proyecto Europeo HAPPENING, siendo Alokabide socio activo.

1.3 Estrategia

En Alokabide hicimos un ejercicio de reflexión cuyo resultado final fue la actualización del marco estratégico a través del Plan Estratégico 2022-2024 en conexión y alineación con el Plan Director de Vivienda del Gobierno Vasco 2021-2023 y el Pacto Social por la Vivienda 2021-2036.

Dicho Plan, donde hemos recogido Proyectos de Mejora con acciones para alcanzar los objetivos marcados, se ha ido anualizando a través de los Planes de Gestión de 2022, 2023 y 2024, desplegando los distintos Proyectos en los procesos de Alokabide.

El Plan Estratégico lo hemos fundamentado en los siguientes ejes y estrategias:

EJE 1
Fomento del alquiler asequible

Estrategias	
1.1.	Incrementar el parque de vivienda de protección pública exclusivamente en alquiler en cumplimiento de la Ley de Vivienda según lo recogido en el Plan Director de Vivienda (PDV)
1.2.	Desarrollar el sistema de recursos y prestaciones destinados a garantizar el acceso a una vivienda asequible (derecho subjetivo a la vivienda y nueva etapa en la gestión de prestaciones)
1.3.	Impulsar la emancipación de la población joven en régimen de alquiler.
1.4.	Acciones de atención a los colectivos con especial necesidad de vivienda (alternativa habitacional desahucios, violencia de género, sin hogar, inclusión social, ...) incorporando las acciones de Alokabide y la colaboración con el Tercer Sector.
1.5.	Movilizar vivienda libre vacía hacia el alquiler protegido.
1.6.	Desarrollar el marco normativo y de cooperación institucional en materia de vivienda deshabitada.

EJE 2
Actuaciones sobre el parque de edificios residenciales y ámbitos de renovación urbana

Estrategias	
2.1.	Impulsar el mantenimiento y rehabilitación del parque público de vivienda.
2.2.	Promover la accesibilidad universal.
2.3.	Promover la calidad, innovación y sostenibilidad en la edificación y rehabilitación, consolidando la arquitectura y el diseño como eje transversal de una política de calidad en los procesos de edificación y rehabilitación.
2.4.	Fomentar la investigación, innovación, sostenibilidad en la edificación pública.
2.5.	Fortalecer el tejido empresarial y su potencial de generación de valor añadido.
2.6.	Dinamizar la rehabilitación a través de las SUR (Sociedades Urbanísticas de Rehabilitación), sociedades públicas de vivienda y de todos los agentes implicados.

EJE 3
Sistemas de gobernanza y coordinación

Estrategias	
3.1.	Participar y desarrollar sistemas de gobernanza y seguimiento.
3.2.	Fomentar la coordinación en materia fiscal e impulsar nuevos instrumentos financieros de captación de fondos UE para desarrollar el sistema residencial de protección pública.
3.3.	Coordinación con otras instituciones del Gobierno Vasco en materia de regeneración urbana y eficiencia energética y del Gobierno de España.



En nuestro Plan Estratégico también hemos recogido la contribución de los distintos Proyectos de Mejora a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de la agenda 2030. A continuación, vemos la contribución (Alta, Media, Baja o sin relación) en cada eje estratégico:

	1 FIN DE LA POBREZA	2 HAMBRE CERO	3 SALUD Y BIENESTAR	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	5 IGUALDAD DE GÉNERO	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	9 INDUSTRIA INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
EJE 1	ALTA	ALTA	ALTA		ALTA			BAJA	
EJE 2	BAJA						ALTA	ALTA	ALTA
EJE 3	MEDIA	BAJA	BAJA		MEDIA		MEDIA	MEDIA	BAJA

	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	14 VIDA SUBMARINA	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
EJE 1	ALTA	ALTA	ALTA				MEDIA	ALTA
EJE 2	MEDIA	ALTA	ALTA	ALTA		BAJA	MEDIA	MEDIA
EJE 3	BAJA	MEDIA	MEDIA	MEDIA		BAJA	MEDIA	ALTA

Tras el cierre del ciclo estratégico, viendo el grado de consecución en nuestros Proyectos, el grado de cumplimiento del Plan ha sido el siguiente:

Cumplimiento del Plan Estratégico 2022-2024

EJE 1	2022 83%	EJE 2	2022 98,5%	EJE 3	2022 80%
	2023 81%		2023 90%		2023 89,25%
	2024 82%		2024 84,5%		2024 85,5%
MEDIA CICLO:	82%	91%	85%		

En el año 2024 hemos trabajado un Plan de Gestión que hemos elaborado mediante Proyectos de Mejora que hemos desplegado en los procesos de Alokabide. Estos Proyectos provienen del análisis y revisión de los siguientes ámbitos:

- Objetivos del Plan Estratégico 2022-2024
- Revisión por la Dirección y Comité de Gestión
- Oportunidades de mejora de los procesos
- Auditorías internas y externas
- Nueva normativa y requisitos legales

Cumplimiento del Plan de Gestión por Procesos

Plan de gestión por procesos	Proyectos	% Cumplimiento
PR01 Planificación Estratégica	8	95%
PR02 Comunicación, alianzas y colaboraciones	12	93%
PR03 Mejora e innovación	2	90%
PR04 Proyectos Técnicos y rehabilitación	3	75%
PR05 Activos inmobiliarios y comunidades	3	77%
PR06 Arrendamiento Social	20	70%
PR07 Movilización de vivienda	11	88%
PR08 Ayudas al alquiler de vivienda	10	98%
PR09 Atención de clientes e instituciones	5	83%
PR10 Personas	9	72%
PR11 Servicios Generales	1	100%
PR12 Sistemas de información	8	75%
PR13 Organización	9	78%
PR14 Gestión Económica Financiera	4	82%
PR15 Contratación	2	100%
PR16 Soporte Jurídico	1	100%
	108	86 %

A cierre del año, el **grado de cumplimiento** del Plan de Gestión ha sido del **86 %**.

02

Compromisos sociales

2.1 Gobierno Responsable y Control Interno
P. 16

2.2 Cuidado del Medio Ambiente
P. 16

2.3 Sensibilización con la Protección de Datos
P. 16

2.4 Inserción laboral de personas jóvenes
P. 17

2.5 Apoyo a la igualdad
P. 17

2.6 Compromiso con el euskera
P. 17

2.7 Inversiones en la comunidad local
P. 17

2.8 Proyectos solidarios
P. 18

2.9 Acción exterior
P. 18



2.1 Gobierno Responsable y Control Interno

En Alokabide, cumpliendo con la “Guía para el **Gobierno Responsable** en los Entes, Sociedades y Fundaciones del Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi”, hemos llevado a cabo de forma eficiente nuestra gestión económica, ambiental y social.

En el portal de Transparencia de nuestra web hemos continuado 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.

Al mismo tiempo, cumpliendo con el “Manual para la implantación y Desarrollo de la Función de **Control Interno** en los Entes, Sociedades y Fundaciones del Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi”, hemos trabajado nuestro sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno. Un año más, hemos dado seguimiento a nuestro mapa de riesgos durante todo el ciclo estratégico, teniendo en cuenta los riesgos de nuestros procesos operativos, estrategia, cumplimiento normativo, seguridad de la información, protección de datos y medioambiente.

En colaboración con el proveedor de asesoramiento jurídico-societario, que nos ayuda a garantizar el cumplimiento riguroso en materia de Compliance, Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, RGPD, Transparencia y cuestiones relacionadas, hemos revisado el correspondiente Manual con actualización de contenidos.

Por otra parte, de acuerdo con la Ley 10/2010, de 28 de abril, de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo, en Alokabide hemos ejecutado el Plan de Actuación correspondiente al ejercicio 2024, siguiendo la práctica de años anteriores.

En el Consejo de Administración hemos supervisado el Informe Experto externo sobre medidas de control interno, del cual se concluye que, en relación con la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, Alokabide presenta un riesgo muy bajo debido a nuestra actividad. Este riesgo se ha reducido aún más desde que ya no realiza la venta de viviendas de tanteo ni ofrece ventas. La organización cumple con los protocolos establecidos, mantiene actualizados los manuales y procedimientos acordados conforme a la normativa aplicable, y realiza las auditorías obligatorias. La información correspondiente se comunica al Consejo de Administración de manera oportuna para que pueda tomar las decisiones pertinentes, si es necesario.

2.2 Cuidado del Medio Ambiente

Las actuaciones medioambientales de Alokabide las hemos centrado en las oficinas propias y en los edificios del parque. En 2024 hemos cumplido con los objetivos de nuestro **programa ambiental**, reduciendo consumos, disminuyendo emisiones y continuando con una rehabilitación eficiente de las promociones de nuestro parque.

En Alokabide gestionamos promociones con instalaciones de **energía renovable**, anualmente y de forma sostenida, logrando una mayor producción de energía que supone un importante ahorro para los beneficiarios de estas instalaciones. Este año hemos terminado la **rehabilitación** de la promoción de Ortuella, lo que supone un nuevo paso en la mejora energética de nuestras viviendas.

Además, en junio de 2024, entregamos la promoción de SALBURUA 152, la primera promoción de viviendas **100% eléctricas**, como parte de la apuesta de Gobierno Vasco por un nuevo modelo de viviendas en alquiler protegido más eficientes, más sostenibles, más digitales y con menos emisiones. Se caracterizan fundamentalmente por estar muy bien aisladas térmicamente y en consecuencia con necesidades energéticas muy bajas.

2.3 Sensibilización con la Protección de Datos

Durante el año 2024, hemos continuado trabajando en la implementación de diversas acciones de adecuación al Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD), elaborando un informe jurídico de correlación de tratamientos de datos personales entre Alokabide y Gobierno Vasco incluyendo los códigos de identificación de los tratamientos del Registro de Actividades de Tratamiento (RAT) del Gobierno Vasco para su inclusión en las políticas informativas de Alokabide. Asimismo, hemos trabajado en la sensibilización de la seguridad a través de una formación específica.

2.4 Inserción laboral de personas jóvenes

Como parte del compromiso continuo de Alokabide, durante el año 2024 hemos persistido en respaldar la inserción de jóvenes en el mercado laboral. En esta línea, en Alokabide hemos contado con 3 personas estudiantes de diversos centros educativos en nuestras oficinas territoriales para llevar a cabo sus prácticas formativas.

Además, somos colaboradores de formación práctica de la Universidad del País Vasco.

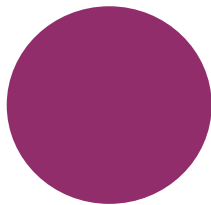
2.5 Apoyo a la igualdad

En el año 2024, la Comisión de seguimiento del II Plan de Igualdad se ha reunido para la evaluación e implementación de acciones y medidas para avanzar hacia una mayor igualdad.

La cultura organizacional y la igualdad de oportunidades se encuentran claramente integradas en la estrategia de la organización, especialmente en la Política de Contratación y el Procedimiento de Formación.

El sistema de remuneración en Alokabide es completamente objetivo, eliminando cualquier brecha salarial, ya que los salarios de los distintos cargos se establecen en base a las funciones y responsabilidades específicas asociadas a cada puesto de trabajo.

Asimismo, nos hemos sumado a las iniciativas propuestas por el Gobierno Vasco, Emakunde u otras instituciones que buscan fomentar el empoderamiento de las mujeres y prevenir la violencia.



EMAKUMEEN AURKAKO
INDARKERIARI EZ
NO A LA VIOLENCIA
CONTRA LAS MUJERES

2.6 Compromiso con el euskera

En 2024 hemos aprobado el Plan Estratégico de Normalización del Uso del Euskera según el nuevo Decreto de Normalización del Uso del Euskera en el Sector Público Vasco. Los objetivos del Plan Estratégico son incrementar el uso del euskera en Alokabide y, sobre todo, poner medios para garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

En este camino, y siguiendo las directrices del Decreto, hemos organizado sesiones con los y las compañeras de trabajo para la renovación y adecuación de los Criterios

Lingüísticos. Hemos reflexionado en profundidad sobre estos criterios y en 2025 se aprobarán los definitivos.

A su vez, hemos elaborado el Plan de Gestión del uso del Euskera 2024 y a lo largo del año hemos organizado varias actividades lideradas por el Euskara Batzordea. En cuanto a las clases de euskera, en el curso 2024-2025, 9 personas trabajadoras se encuentran aprendiendo euskera.

2.7 Inversiones en la comunidad local

Desde Alokabide, como agente relevante en el sector en el que operamos, hemos contribuido a la dinamización económica de agentes públicos y privados de la CAPV, tal y como se detalla en el siguiente cuadro de pagos por concepto de gasto e inversión realizados en 2024.

Concepto	
	(miles €)
Rentas a propietarios/as Bizigune	47.386
Activo inmobiliario	19.359
Impuestos	2.032
Retribuciones al personal	8.380
Servicios exteriores	8.143
Mantenimiento	13.580
Seguros	2.123
Intereses financieros y comisiones	326
TOTAL	101.329

2.8 Proyectos solidarios

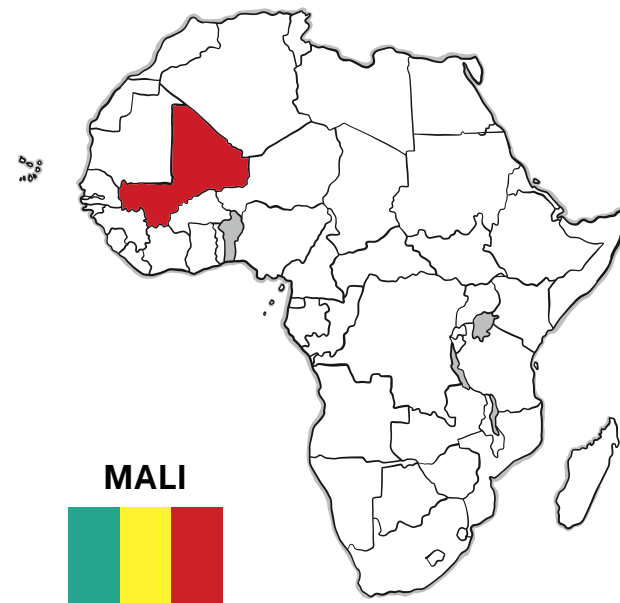
A lo largo del año 2024 hemos seguido participando en diversos proyectos solidarios e impulsando nuestra implicación en distintas actividades.

Junto con VISESA, hemos colaborado en algunas acciones como recogida de juguetes en fechas navideñas y campañas de donación de sangre.

Por otra parte, los equipos informáticos propiedad de Alokabide que se encontraban en desuso y sin previsión de ser utilizados, se han sorteado y vendido entre las personas trabajadoras interesadas. El dinero recaudado lo hemos donado a la ONG Médicos sin Fronteras.

Además, las personas que formamos Alokabide continuamos cooperando en **proyectos solidarios para países en vías de desarrollo** promovidos por VISESA. En concreto en el año 2024 el proyecto elegido fue la construcción de un Jardín de infancia para educación y alimentación de niños/as en la región de Koulikoro (MALI)

Con esta construcción hemos contribuido a que las niñas y niños entre 1 y 5 años, en condiciones de extrema pobreza, tengan asegurado el acceso a educación de calidad y a una adecuada nutrición. Consta de dos pequeños edificios y cuenta con 4 aulas, una cocina y un almacén, además de una zona de juegos.



El proyecto ha conseguido el objetivo de dotar de un espacio adecuado para garantizar a estos menores una educación y procurarles un buen desarrollo cognitivo además de una correcta alimentación.

También se ha trabajado en la formación a las madres en la lucha contra la malnutrición infantil, higiene y economía familiar, consiguiéndose unos excelentes resultados en grupos de trabajo comunitarios.

2.9 Acción exterior

A nivel general hemos participado activamente en los siguientes foros, ferias y congresos:

- En enero tomamos parte en el Congreso Internacional sobre Políticas de Vivienda, la vivienda quinto pilar del estado del bienestar, Mesa: “Retos de la vivienda pública del siglo XXI: creación y gestión de los parques públicos”.
- En marzo colaboramos en la sesión del módulo “Vivienda social y asequible, ayudas directas y otros instrumentos de política de vivienda” en el marco del Postgrado en

Políticas de Vivienda 23-24 de la Cátedra UNESCO de Vivienda de la URV-Universidad Rovira i Virgili de Tarragona.

- En mayo participamos en el II Curso sobre viabilidad y sostenibilidad económico-financiera en los planes de ordenación territorial, urbanismo y vivienda de la Universidad del País Vasco.
- En septiembre tomamos parte en la Cuarta Mesa del Grupo de Trabajo de Acceso a la Vivienda, invitados por la Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Movilidad del Gobierno de Canarias.

Desde el Área Social hemos tomado parte en:

- Firma del Convenio de colaboración entre la Sociedad Pública Alokabide, y las entidades Agintzari Sociedad Cooperativa de Iniciativa Social y Bidegintza Sociedad Cooperativa de Iniciativa Social, cuyo propósito es desarrollar un innovador proyecto de gestión y transformación social de vivienda pública en alquiler en el barrio de Santutxu. Dicho proyecto también incorpora la transformación de locales en desuso, en un Espacio Polivalente de usos Comunitarios, que se destinará al desarrollo de actividades sociales dirigidas a todas y todos los vecinos del barrio a través de redes de colaboración con entidades y agentes del tercer sector.
- Programa Municipal EIBARREN BIZI para la formación sobre acceso a Vivienda Pública a población migrante.
- Masterclass escuela de trabajo social y máster en vivienda pública, organizados por la UPV/EHU: Gestión de Parques Públicos de Vivienda, Modelo Alokabide e Intervención social y Gestión de la Convivencia en los Parques Públicos de vivienda.

Igualmente hemos participado en la implementación de Planes Estratégicos de proyectos tractores liderados por Alokabide en diversos ámbitos sociales, entre los que destacamos:

- II Estrategia vasca contra la exclusión residencial grave con la presentación de 4 proyectos tractores incluidos en el Plan.
- V Plan Vasco de Inclusión, 2023-2026 que incluye planes operativos bianuales y en el cual se está desarrollando un proyecto de innovación social.

También hemos seguido desarrollando una intensa labor de coordinación y participación en diversas mesas interinstitucionales, entre otras:

- Mesa de encuentro para fomentar la visión y el abordaje intersectorial de la Inclusión de Leioa.
- Comisión de Vivienda del Consejo para la Promoción Integral y Participación Social del Pueblo Gitano en Euskadi.

Por otra parte, desde el Área Técnica hemos participado en las siguientes jornadas y foros:

- En marzo asistimos a la Feria REBUILD 2024 en Madrid.
- También en marzo celebramos el cierre de la iniciativa Zeroplus en nuestras oficinas centrales.

- En junio participamos en la jornada “Oportunidades digitales para el sector público”, diseñada por el Ararteko, con la ponencia “Alokabide digital, ejemplo de buenas prácticas”.
- También en junio participamos en una jornada organizada por Tecnalia en la que se presentaron soluciones para la electrificación del calor y frío en edificios instaladas en casos reales, tanto en edificios unifamiliares como en bloques de viviendas y de nueva construcción o rehabilitaciones. Alokabide hemos presentado la solución desarrollada en nuestro edificio de 8 viviendas en Pasaia, avanzando en la descarbonización del sistema energético de los edificios.
- En octubre tomamos parte como ponentes en el BASQUE TECH SUMMIT 2024, congreso organizado por Berrilan, donde se exploraron las tendencias y avances más recientes en transformación digital, tecnología y BIM en el sector. La ponencia de Alokabide, con el título «BIKIA: El gemelo digital de la vivienda pública y social en alquiler de Euskadi», versó sobre nuestro modelo de gemelo digital de edificios e instalaciones, que ya está permitiendo simular, prever y corregir situaciones de riesgo en tiempo real, antes de que se produzcan.

También destacar que hemos recibido los siguientes premios y nominaciones:

- La rehabilitación del edificio “La Estación 86” de Ortuella, llevada a cabo por Alokabide, fue premiada en los **Advanced Rehabitech Awards 2024**. Estos premios reconocen a las empresas y profesionales que lideran la innovación en rehabilitación y reforma, diseñando espacios más saludables y eficientes energéticamente, y apostando por soluciones tecnológicas, materiales alternativos y prácticas sostenibles que transforman el sector.
- Nuestra idea de gestión y recuperación de enseres con el objetivo de promover su reutilización y sostenibilidad ha logrado una **mención especial en el Evento New European Bauhaus Euskadi - Ignite NEB 2024**. El Departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco y Alokabide hemos sido reconocidos en la categoría de nuevas oportunidades de negocio.
- El Departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco, Alokabide y Tecnalia, recibimos el premio **“The Heat Pump Award”** por la innovadora solución para descarbonizar el sistema energético de edificios, englobado en el marco del proyecto Europeo Happening, y que actualmente ya se está aplicando en un edificio de viviendas sociales de Pasaia.
- Las políticas públicas de vivienda del Gobierno Vasco fueron galardonadas con dos **accesit en los premios AVS**. Alokabide hemos sido reconocidos en el ámbito de la rehabilitación sostenible de edificios por el primer proyecto de rehabilitación “Alokabizi” de 21 viviendas sociales en Amurrio.
- REBUILD 2024 seleccionó la línea de investigación de ALOKABIZI: “BIKIA: primer caso de éxito de gemelo digital de la vivienda social en Euskadi” como **finalista en la categoría “Proyecto de digitalización o apuesta tecnológica en la edificación”**.

03

Clientes



3.1 Tipología de clientes: para quién trabajamos

En Alokabide ofrecemos diversos servicios a la ciudadanía, como la gestión integral del alquiler protegido, la admisión de viviendas al Programa Bizigune o la gestión de ayudas al alquiler del Programa Gaztelagun, entre otros.

Garantizando la máxima calidad en la atención, trabajamos permanentemente por **adaptar los servicios que ofrecemos a las necesidades** de cada una de estas tipologías de cliente:

- Adjudicatarios y adjudicatarias de viviendas de alquiler social.
- Inquilinos e inquilinas de viviendas de alquiler protegido.
- Propietarios y propietarias que ceden sus viviendas para alquiler social (a través del Programa Bizigune o Asap).
- Gobierno Vasco, Ayuntamientos y otras entidades para las que gestionamos su parque de viviendas.
- Entidades financieras que nos ceden viviendas para destinarlas al alquiler.
- Comunidades de inquilinos e inquilinas.
- Personas jóvenes solicitantes de ayudas al alquiler de vivienda libre (Programa Gaztelagun).
- Perceptores y receptoras de la Prestación Económica de Vivienda (PEV)
- Entidades e instituciones a las que cedemos viviendas.
- Y en general... toda la ciudadanía.

3.2 Canales de atención

En Alokabide disponemos de distintos canales de comunicación y atención, **en continua adaptación, evolución y mejora**, buscando establecer una relación lo más cómoda y cercana posible con nuestras y nuestros clientes. Actualmente disponemos de las siguientes vías de comunicación:

- Servicio de atención telefónica
- Oficinas de atención presencial
- Página web institucional
- Correos electrónicos corporativos
- Formulario web de contacto
- Mensajes SMS
- Chatbot

Además, seguimos impulsando la **coordinación con otros ámbitos de atención ciudadana** como Zuzenean, Kontsumobide, Ararteko, servicios municipales de Ayuntamientos, etc. buscando mejorar la atención prestada.

Todas las interacciones realizadas a través de estos canales y la coordinación con los organismos e instituciones indicados anteriormente se registran en nuestra herramienta de relación con clientes. De esta manera, **situamos al cliente en el centro** consiguiendo una gestión integral que se traduce en una experiencia personalizada con independencia del canal que utilice en su relación con Alokabide.

Servicio de atención telefónica

Este servicio canaliza el elevado número de consultas, solicitudes o peticiones de información que recibimos telefónicamente en Alokabide. Este canal es un primer nivel de atención al cliente y si la respuesta a esa solicitud/consulta requiere de una atención más especializada o de algún trámite posterior, pasa a un segundo nivel para su valoración y gestión.

Hoy por hoy sigue siendo el canal más utilizado por la ciudadanía y por los clientes que se dirigen a Alokabide. Concretamente durante 2024 hemos recibido, dentro del horario de atención, **142.076 llamadas** (4.970 más que en el año anterior).

Este número de entradas obliga a desplegar números de teléfono especializados por programas y servicios para ofrecer una **atención más personalizada**, siendo la distribución por números la siguiente:

TELÉFONO:

944 044 708

75% = 106.096 llamadas

Teléfono para atención general de Alokabide, principalmente para personas arrendatarias.

TELÉFONO:

900 251 251

5% = 7.659 llamadas

teléfono especialmente destinado a la atención de personas propietarias del programa BIZIGUNE

TELÉFONO:

945 569 020

20% = 28.061 llamadas

Teléfono para personas interesadas y receptoras del programa GAZTELAGUN.

Además, se contabilizaron 260 llamadas -recibidas en enero y febrero de 2.024- en el teléfono destinado a las Ayudas al Alquiler Libre (ya no operativo).

142.076 TOTAL LLAMADAS

Nuestro horario de atención telefónica en días laborables es de lunes a viernes de 8.30 a 18.00 horas (salvo agosto: 8.30 a 15:30 horas).

De manera global, y sobre los 3 números de teléfono descritos, **se ha atendido al 93% de las llamadas recibidas** con una media de 5:21 minutos por llamada.

Como novedad, en febrero de 2.024 implantamos un nuevo sistema de organización de las llamadas entrantes ofreciendo al cliente la posibilidad de elección del idioma en el que quiera ser atendido. Como indicador, señalar que el idioma seleccionado mayoritariamente ha sido el castellano en un 86%.

A través de este servicio, también se realizan **llamadas de salida** a diferentes grupos de clientes, como apoyo en las gestiones ordinarias de una solicitud interna ya realizada de información/documentación, para informar de alguna noticia que les afecte, o avisar de alguna situación que requiera un conocimiento inmediato.

Las llamadas realizadas durante 2024 han sido **8.686** y tienen, por su carácter puntual, una duración sustancialmente inferior a las llamadas entrantes rondando los 1:22 minutos.

Tanto las respuestas a llamadas recibidas como la información de las emitidas, viene reflejada en nuestras bases de conocimiento, en continua actualización, que Alokabide pone a disposición de este servicio.

Oficinas de atención presencial

Alokabide dispone de tres oficinas territoriales donde se lleva a cabo la atención presencial a la ciudadanía.

El horario actual del servicio es el siguiente:

- Mañanas de lunes a viernes de 08:00h a 14:30h.
- Tardes de martes y jueves de 15:00h a 16:30h, en los meses de octubre a mayo.

Esta amplitud de horario permite facilitar a las personas clientes que requieran de una atención presencial, un servicio más cercano y adecuado a sus necesidades.





Nuestras **oficinas de atención al cliente** se encuentran actualmente en:

- Portal de Gamarra 1A, bajo
(Edificio el Boulevard) 01013 Vitoria-Gasteiz.
- Paseo de Errotaburu, 1, 7ª planta.
20018 Donostia-San Sebastián.
- Avenida Ferrocarril 36, bajo. 48012 Bilbao.

A lo largo de 2024, el servicio de recepción de nuestras oficinas territoriales ha realizado en torno a **29.900 gestiones** siendo las **principales actividades** las siguientes:

- Atención directa a clientes:** los servicios realizados principalmente fueron la atención de citas presenciales programadas y de citas espontáneas para realizar consultas, así como para recogida o entrega de documentación, de llaves u otras gestiones.
- Recepción y tramitación de la documentación** que las personas clientes nos envían de manera postal directamente o a través de los correspondientes Apartados de Correos.
- Recepción y derivación de llamadas** de gremios, instituciones y entidades vinculadas.

A continuación, se detallan el número de gestiones relativas a cada actividad:

Resumen actividad en las recepciones territoriales

TOTAL GESTIONES REALIZADAS

29.966

Atención directa a clientes

70,02%

20.983

Recepción y tramitación de la documentación vía postal

20,17%

6.044

Recepción y derivación de llamadas de gremios, instituciones y entidades vinculadas

9,81%

2.939

Por otro lado, cabe destacar que desde este servicio también se realizan llamadas de salida, principalmente de recordatorio de citas o eventos a clientes, y que en 2024 han ascendido a **1.405**.

Como novedad, en marzo de 2024 se ha reimplantado el sistema de gestión de turnos en nuestras tres oficinas. Recordamos que mediante este sistema se consigue canalizar y direccionar correctamente las visitas que se reciben en nuestras instalaciones mejorando la atención, reduciendo los tiempos de espera y atendiendo de manera más personalizada al cliente.

Para conseguir este objetivo, también se han renovado los dispensadores de tickets para coger turno, las pantallas informativas de las recepciones y se han instalado unos dispositivos para que el cliente pueda valorar in situ su grado de satisfacción con el servicio recibido.

Todo ello ha supuesto una mejora en el proceso de atención y acogida en nuestras instalaciones.

Página web institucional

Nuestra página web (www.alokabide.euskadi.eus) pone a disposición de nuestros clientes, proveedores y de cualquier ciudadano/a o institución toda la información de interés que necesite conocer sobre nuestros programas, servicios, canales, evolución, noticias etc.

Antes de entrar al detalle de los indicadores concretos, es necesario señalar que en octubre de 2024 publicamos una nueva versión de la web institucional de Alokabide. Principalmente se realizaron modificaciones en el diseño, se actualizaron / crearon contenidos y se incluyeron ajustes técnicos para mejorar la navegación. Todo ello con el objetivo de mejorar la experiencia de las personas, empresas e instituciones que elijan este canal para informarse sobre los servicios que ofrecemos en Alokabide.

Además de esta actualización concreta, nuestra web se encuentra en continua evolución por lo que seguimos actualizando y ampliando sus contenidos con el objetivo de acercar y clarificar la información existente e implantando mejoras en diversos ámbitos.



Estos son los datos más relevantes:



Como se puede observar, los datos obtenidos ofrecen una valoración positiva y muestran que la web de Alokabide sigue considerándose fiable, relevante y de calidad.

Correos electrónicos corporativos

Respecto a los **correos corporativos**, ponemos a disposición de nuestros clientes varias direcciones de e-mail según su ámbito, consolidándose como un canal de comunicación directo y eficaz.

Las cuentas de correo que han estado operativas a lo largo del año 2024 han sido las siguientes:

- araba@alokabide.eus
- bizkaia@alokabide.eus
- gipuzkoa@alokabide.eus
- bizigune@alokabide.eus
- asap@alokabide.eus
- gaztelagun@alokabide.eus

Gracias a la integración de la recepción y envío de estos correos con nuestra herramienta de CRM, hemos podido ir mejorando la comunicación con los clientes, así como el registro y contabilización de este importante canal.

Un reflejo de esta situación es que, en el año 2024, el flujo total de correos electrónicos fue de **57.587 correos enviados** y **48.984 correos recibidos**, volumen que refleja la enorme utilidad de este canal, que se consolida como una alternativa ágil y eficaz de comunicación que crece anualmente de manera considerable.

Por otro lado, también se han lanzado **15.194 mails a través de campañas** masivas informativas, que han resultado ser muy efectivas para informaciones de carácter genérico.

Formulario web de contacto

Por otra parte, en Alokabide disponemos de un **formulario de contacto** alojado en nuestra página web con una amplia variedad de solicitudes/consultas posibles. De esta manera, ofrecemos a las personas que nos visitan una vía directa de comunicación mientras navegan.

Una vez registrada la petición, nos ponemos en contacto para dar una respuesta concreta a su solicitud. En el año 2024 se han realizado **761 consultas** por esta vía.

Mensajes SMS a teléfonos móviles

Disponemos de un canal muy ágil e inmediato, que además tiene un altísimo porcentaje de recepción: el SMS. Su objetivo es informar de situaciones puntuales o urgentes, realizar recordatorios (citas, informaciones concretas) y avisar de la correcta recepción de documentación.



Los SMS que se han enviado a nuestros/as clientes en 2024 han sido los siguientes, repartidos por sus diferentes tipologías:

TOTAL SMS ENVIADOS

48.820

SMS recordatorios de citas

11.404

SMS Masivos englobados en campañas informativas

8.102

SMS Individuales derivados de gestiones puntuales

29.314



Además, durante 2024 hemos seguido realizando la valoración del servicio prestado en las recepciones territoriales por dos vías:

- Encuestas telefónicas aleatorias (realizadas a más de 2.000 clientes) en las que se preguntan por los siguientes ítems:

Encuestas

Acogida



Información recibida



Satisfacción global



Como se puede observar, ha mejorado la satisfacción en dos de los tres aspectos consultados con respecto a 2023, fruto del trabajo realizado para mejorar la satisfacción con el servicio.

- Información recabada a través de los dispositivos disponibles en las recepciones territoriales para medir la satisfacción general con el servicio (mediante la elección de emoticonos). De las 913 encuestas completadas, el 96% ha valorado el servicio como “excelente”.

De nuevo, los resultados obtenidos son muy satisfactorios, confirmando el alto impacto de nuestra gestión diaria y de los diferentes ámbitos de mejora trabajados.

Chatbot

El Chatbot es un asistente virtual alojado en nuestra página web y que está orientado a las personas propietarias interesadas en el Programa Bizigune. Este sistema nos permite atender las consultas básicas de dichos clientes de una manera rápida, posibilitando una interacción muy ágil y sin limitaciones de horario.

Durante este año hemos estado realizando ajustes con el objetivo de reorganizarlo y simplificar su contenido para que fuese más sencillo de utilizar por las personas interesadas en Bizigune. Como dato numérico, por este canal se han recibido 666 interacciones en 2024.

3.3 Medición de la experiencia de clientes

Para medir la experiencia de los y las clientes, utilizamos diferentes medios y métodos de medición. Entre ellos se encuentran los estudios telefónicos puntuales y amplios que realizamos cada dos o tres años y que constan de tres partes: recogida de información, análisis y elaboración de proyectos de mejora.

Actualmente estamos inmersos en uno de estos estudios: desde noviembre de 2024 hasta enero de 2025 se ha llevado a cabo la recogida de información mediante la realización de 2.000 encuestas telefónicas a nuestras y nuestros clientes y a fecha de cierre de esta memoria estamos en proceso de análisis de la información recabada.

Además, realizamos un continuo **contraste de la experiencia del cliente** con nuestros servicios de atención telefónica en el momento de la llamada a cualquiera de los teléfonos de atención de Alokabide.

Son encuestas aleatorias y voluntarias realizadas aproximadamente al 62% de las llamadas atendidas de las que se obtiene sobre un 15% de respuesta completa. Estas han sido las valoraciones generales recibidas, indicadores idénticos a los del año anterior.

Encuestas 2024

Satisfacción sobre la atención recibida



Satisfacción sobre la resolución de la gestión



4.1 Equipo Humano: quiénes lo hacemos posible
P. 30

4.2 Organigrama y distribución de plantilla
P. 30

4.3 Desarrollo y beneficios sociales
P. 31

4.4 Coordinación y entorno laboral
P. 31

04

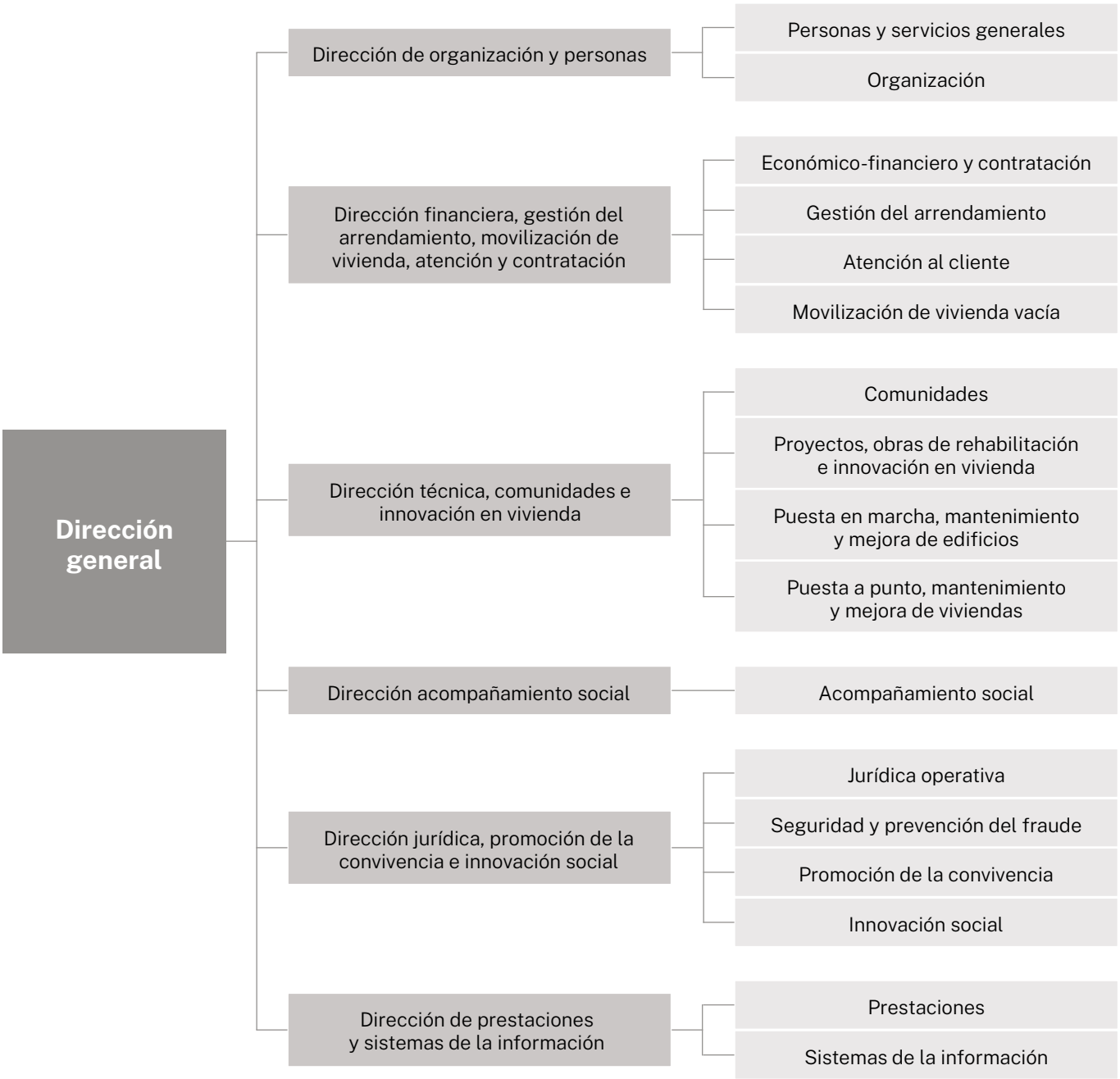
Personas

4.1 Equipo Humano: quiénes lo hacemos posible

En Alokabide disponemos de un equipo consolidado, compuesto por **153 personas** con formación técnica y habilidades transversales, tanto con contratos fijos como temporales, distribuidas en **6 áreas funcionales**. En este periodo 2024 hemos logrado la **contratación de 18 personas**.

Durante este año 2024, hemos llevado a cabo un total de **20 procesos de selección**, tanto internos como externos, recibiendo un total de **175 candidaturas**; procesos selectivos digitalizados a través de la herramienta informática ALOKABIDENPLEGU, para hacerlos más transparentes y efectivos

4.2 Organigrama y distribución de plantilla




Organigrama de Alokabide por Áreas y Unidades

La distribución de la plantilla por categoría y sexo es la siguiente:

CATEGORÍA			TOTAL
Directivos/as	4	3	7
A1. Responsables y Técnicos/as Superiores	12	8	20
A2. Técnicos/as y Mandos Intermedios	29	15	44
C1. Administrativos/as	71	11	82
TOTAL	116	37	153

La distribución de la plantilla por antigüedad y sexo es la siguiente:

ANTIGÜEDAD			TOTAL
Menos de 2 años	25	5	30
De 2 a 5 años	22	7	29
De 5 a 10 años	22	9	31
De 10 a 20 años	42	12	54
Más de 20 años	5	4	9
TOTAL	116	37	153

4.3 Desarrollo y beneficios sociales

En Alokabide nos esforzamos por fomentar el **desarrollo personal y profesional y generar un buen ambiente laboral**, a través de herramientas como la formación técnica y transversal, oportunidades de promoción y movilidad interna y externa, flexibilidad horaria, servicios de comedor y catering en los centros de trabajo, facilidades para el cuidado de familiares, opción de trabajar en el centro más cercano al lugar de residencia, entre otras. El objetivo es contar con un equipo cualificado y motivado que pueda conciliar eficazmente su vida laboral y familiar.

A lo largo del año 2024, impulsando el **Plan de Formación** de la empresa, hemos llevado a cabo un total de **38 cursos**, que han alcanzado al total de la plantilla y han supuesto **468 participaciones**. Además, hemos realizado un esfuerzo significativo para bonificar los costes asociados a través de Fundae, logrando recuperar el 100% del crédito posible.



Además, la empresa brinda diversos **beneficios sociales** a sus personas empleadas, como seguros de vida y accidentes, ayudas para gastos médicos no cubiertos por el Sistema de Salud Público, anticipos de nómina y aportaciones empresariales al plan de pensiones Itzarri. Estos beneficios complementan las retribuciones y reconocen la valiosa labor de las y los trabajadores.

4.4 Coordinación y entorno laboral

En Alokabide los espacios de trabajo colaborativo son fundamentales para fomentar la comunicación interna y fortalecer la conexión entre la empresa y sus colaboradores a todos los niveles. Constituyen herramientas estratégicas para transmitir de manera transparente los objetivos, valores y ejes estratégicos de la organización, así como para compartir proyectos y logros. Además, son vitales para crear equipo e identificar áreas de mejora, fortaleciendo así la cultura organizacional.

Con este propósito, a lo largo del 2024, hemos mantenido los canales presenciales principales, aprovechando simultáneamente la transformación digital para mejorar la eficacia, facilitar la adaptación al cambio y motivar a los empleados y empleadas. Algunos de los espacios clave son:

- **Intranet corporativa:** medio de comunicación para noticias de interés general, **40 publicaciones** en el año 2024.
- **Portal del empleado:** espacio cloud destinado a publicar noticias relacionadas con la gestión de personas, resolver dudas, realizar trámites administrativos y almacenar documentación. En el año 2024, hemos resuelto **937 consultas** y se han difundido más de **46 notificaciones útiles**.
- Reuniones para toda la plantilla donde hemos comunicado los avances de Alokabide.
- Reuniones periódicas del equipo directivo, del equipo de responsables y equipos de proceso, donde se comparte información relevante del trabajo diario.

05

Innovación



 **alokabizi**



5. Innovación

La iniciativa **Zeroplus 2021-2024**, como **propuesta de innovación en vivienda pública y social**, ha abordado una amplia variedad de temas relacionados con la vivienda, como la eficiencia energética, la accesibilidad, la rehabilitación urbana, la participación ciudadana y la digitalización de los servicios. La iniciativa ha conllevado un proceso de trabajo colaborativo en el que 29 entidades y más de 90 personas, a través de 27 líneas de investigación, contribuyendo a crear **Alokabizi**. Esta iniciativa tiene un impacto directo en más de 7.700 familias, y ha contado con 3.860.000 € de inversión en innovación.



Esta iniciativa Alokabizi perfila el horizonte de la vivienda protegida de alquiler social en 2050, alineado con la Ley 3/2015 de Vivienda, el Plan de Ciencia y Tecnología del Gobierno Vasco y los Objetivos de Desarrollo Sostenible y presenta un **triple enfoque**:

Sostenible –Viviendas más flexibles, saludables, cómodas y naturalizadas que incluyan:

- descarbonización del parque
- diseño y sistemas robustos para un coste de construcción, operación y mantenimiento óptimo
- ciclo de vida e industrialización
- tecnología apropiada y alineada con la persona usuaria

Digital -Un parque de vivienda protegida de alquiler social digitalizado que permite:

- gestión eficiente del ciclo de vida de los edificios
- prevención y corrección de situaciones de riesgo
- seguridad y privacidad de los datos personales
- automatización de procesos de gestión
- obtención de datos en tiempo real

Social - Vivienda entendida como hogar innovador, sostenible y de generación de valor social, que fomenta:

- la integración
- la corresponsabilidad
- la equidad
- la convivencia
- el enriquecimiento personal y colectivo
- el sentimiento de pertenencia

Alokabizi sitúa a las personas en el centro. Este proyecto es una iniciativa alineada con las personas para ayudarles a crear, impulsar y transformar sus casas en hogares dónde desarrollar un proyecto de vida integrado en su entorno social y ambiental.

Dentro del contexto general de Alokabizi, hemos desarrollado el **Gemelo Digital BIKIA**, un software para digitalizar el parque de vivienda protegida de alquiler social de Euskadi aplicando sistemas de simulación y analítica avanzada que facilitan la toma de decisiones. A partir de ahora, este caso ya puede ser consultado por todas aquellas personas, organizaciones y/o entidades que quieran conocer distintas experiencias de implantación real de acciones de innovación, ya que Bikia ha pasado a formar parte del banco de casos prácticos de innovación de Innobasque.

Por otra parte, hemos innovado en el **Proyecto HAPPENING** (2022-2024), Proyecto piloto en tres ubicaciones europeas (País Vasco, Italia y Austria) donde se ha testado y demostrado los beneficios de las **bombas de calor descentralizadas** desde un punto de vista medioambiental y de eficiencia energética en la generación de ACS y calefacción.



06

Nuestra actividad

6.1 Proyectos Técnicos y rehabilitación
P. 38

6.2 Activos inmobiliarios
P. 38

6.3 Gestión de Comunidades
P. 43

6.4 Movilización de vivienda
P. 44

6.5 Arrendamiento Social
P. 45

6.6 Ayudas al alquiler de vivienda
P. 49

6.7 Servicios de Soporte interno
P. 51



6.1 Proyectos Técnicos y rehabilitación

6.1.1 Proyectos Técnicos

En lo que respecta a la incorporación de activos de nueva construcción, los principales proveedores de vivienda son VISESA y la propia Viceconsejería de Vivienda de Gobierno Vasco.

En este sentido, un año más, el primer paso ha consistido en la revisión técnica y análisis de posibles variantes en los Proyectos Técnicos de obra, con el objetivo de aportar toda nuestra experiencia.

El número de Proyectos que hemos revisado durante el ejercicio 2024, y sus viviendas equivalentes, ha sido el siguiente:

Proyectos Técnicos de obra revisados

	Promotores privados	Gobierno	Visesa
PROYECTOS	4	0	13
VIVIENDAS	122	0	1.149

6.1.2 Rehabilitación y obras

La rehabilitación del parque público de vivienda supone la implementación de una serie de medidas analizadas sobre el listado de edificios públicos gestionados por Alokabide para alcanzar unos retos de eficiencia, salud y gestión que mejoren las condiciones ambientales y satisfacción de las personas usuarias, con el objetivo global de descarbonizar el parque público de alquiler reduciendo a cero las emisiones a la atmósfera.

Este 2024 hemos finalizado las obras de la **rehabilitación integral de una promoción en Ortuella, un edificio de 8 viviendas**. Con esta rehabilitación hemos mejorado la accesibilidad, la eficiencia energética, la sostenibilidad y la salud al incorporar la ventilación y la digitalización. Además, esta rehabilitación se ha acogido a las subvenciones de los Fondos Next Generation.



Imagen de la promoción de Ortuella rehabilitada

A su vez, este 2024 también se han obtenido las autorizaciones pertinentes para **licencia de las obras de rehabilitación integral de otra promoción en Amurrio, para 21 viviendas**, distribuidas en 3 bloques, para la que se estima una inversión de 2.891.088,22€.

También este 2024 hemos iniciado la adecuación de los locales de planta baja de una promoción de Ortutxueta para crear un local social multiusos, por un importe presupuestado de 95.446,05 €. Las obras se iniciaron en noviembre y se estima que su finalización sea en marzo del 2025.

6.2 Activos inmobiliarios

6.2.1 Puesta en marcha y entrega de promociones

Este proceso consiste en la gestión de la entrega de promociones adquiridas por Alokabide o ejecutadas por encargo del Gobierno o de Terceros, y que tienen que ser puestas a punto antes de la adjudicación de las viviendas.

Se trata de edificios recién construidos, en los que desde Alokabide aportamos toda nuestra experiencia para que, a la entrada de las personas arrendatarias, todo funcione correctamente: pruebas previas de instalaciones, contratación de suministros, revisión técnica de viviendas, gestión postventa inicial, constitución de comunidad, etc.

A lo largo de 2024 hemos realizado la puesta en marcha y entrega de **8 nuevas promociones**, las cuales suponen la incorporación de **433 viviendas** en el parque que Alokabide gestiona.

Parque	Promotor	TTHH	Descripción	Viviendas
Gobierno	Gobierno	Bizkaia	Basauri 36 (Alojamientos Dotacionales)	36
Gobierno	Visesa	Gipuzkoa	Arrasate 51	51
Gobierno	Gobierno	Gipuzkoa	Orio 6 (Alojamientos Dotacionales)	6
Gobierno	Gobierno	Araba/Álava	Lakuabizkarra 92 (Alojamientos Dotacionales)	92
Gobierno	Gobierno	Araba/Álava	Coronacion 6 (Alojamientos Dotacionales)	6
Alokabide	Visesa	Araba/Álava	Salburua-Arkaiate 152	152
Gobierno	Gobierno	Gipuzkoa	Azpeitia 48 (Alojamientos Dotacionales)	48
Alokabide	Visesa	Bizkaia	Santurtzi 42	42

A final de 2024 el **número total de viviendas en gestión de los parques de Alokabide, Gobierno, Terceros** (ayuntamientos que nos ceden sus viviendas de protección pública para su gestión) y de las viviendas **incorporadas a través de los Programas Bizigune y ASAP** han sido las siguientes:

Parque	Araba/Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Total
Bizigune	845	4.532	1.998	7.375
Alokabide	3.031	826	1.043	4.900
Gobierno	700	2.133	1.324	4.157
Terceros	-	12	89	101
Asap	15	41	30	86
Total	4.591	7.544	4.484	16.619

6.2.2 Conservación, mantenimiento y mejora de edificios

El mantenimiento de edificios tiene dos vertientes diferenciadas: por un lado, el mantenimiento correctivo, que atiende a las incidencias ocurridas y actúa reactivamente para su resolución, bien coordinando acciones y/o reparando; y por otro lado el mantenimiento preventivo, que inspecciona y revisa los activos con una periodicidad según el Plan Maestro de Mantenimiento diseñado por Alokabide, para anticiparse a los problemas/incidencias. Este 2024, en cuanto respecta a los casos de **mantenimiento correctivo y preventivo de edificios** y su gasto incurrido, han sido los siguientes:

Casos de mantenimiento en edificios 2024

	CORRECTIVOS	PREVENTIVOS	
	1.479	+	425 = 1.904
		Araba/Álava	Gipuzkoa Bizkaia
Correctivos	622	375	482
Preventivos	123	99	203

Gasto en mantenimiento y mejoras

TOTAL	
3.091.957,26 €	
CORRECTIVOS	PREVENTIVO
1.346.237,58 €	1.552.550,14

MEJORAS
193.169,54 €

RATIO CORRECTIVO/PREVENTIVO
0,87€



El objetivo anual del Plan de Mantenimiento pasa por invertir cada vez más en preventivo y gastar menos en correctivo, de modo que la suma de ambos conceptos cada año sea inferior al anterior. El primer objetivo del mantenimiento es evitar o mitigar las consecuencias de los fallos en los activos y sus instalaciones, para prevenir las incidencias antes de que estas ocurran. En este sentido, en lo que respecta a las zonas comunes de las promociones (edificios sin contar las viviendas), podemos afirmar que **por cada € que se gasta en preventivo hemos gastado 0,87 € en correctivo**. A efectos comparativos, en el 2023 la cifra alcanzó los 0,94 €, es decir, se gastó más en correctivo que en este 2024, por lo que la tendencia es positiva.

Por otra parte, Alokabide dispone de un Plan Preventivo de Mantenimiento de Edificios, donde cada comienzo de año **se planifican y generan ordenes de trabajo preventivas**. En 2024 hemos llevado a cabo **321 órdenes de trabajo preventivas** (obligatorias-legales 59 y no obligatorias-voluntarias 262).

Ordenes de trabajo por tipo de inspección

Inspecciones Preventivas Reglamentarias	
Sistemas de protección contra incendios de edificios y garajes	48
Instalaciones de baja tensión de edificios y garajes	96
Instalaciones térmicas de edificios (RITE)	118
Inspecciones de líneas de vida en cubiertas	38
Inspecciones Preventivas Voluntarias	
Inspección preventiva edificios	8
Inspección preventiva garajes	2
Inspección preventiva cubiertas y tejados	11
Total	321

A su vez, durante este 2024 hemos continuado con las **campañas de inspecciones técnicas preventivas 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. El total de gasto por este concepto en 2024 ha sido:

Líneas de vida	83.599,19 €
Cubiertas	335.156,19 €
Correctivos de IPES garajes y edificios	287.638,54 €

6.2.3 Conservación y mantenimiento de viviendas

El mantenimiento y conservación de las viviendas gestionadas en alquiler público pivota sobre **cuatro ejes** de actividad fundamentales:

a) Informes técnicos

Durante 2024 hemos realizado una actualización del proceso de gestión de informes técnicos realizando distintos desarrollos en nuestras plataformas informáticas, como consecuencia de unificarse los servicios de atención técnica y de informes técnicos. Esto ha supuesto un cambio significativo en su identificación y cuantificación, dado que anteriormente los servicios se analizaban por separado.

Con todo, en 2024, hemos gestionado a través de nuestro servicio técnico “unificado” **4.189 informes técnicos en vivienda**, imprescindibles para el correcto devenir de los procesos de admisión de nuevas viviendas, puesta a punto y de vencimiento de contratos, desglosándose en las siguientes tipologías:



Informes tecnicos	Bizkaia	Araba/álava	Gipuzkoa	Total
Asistencia técnica propietario/a	334	61	126	521
A LA ADMISIÓN	268	52	111	431
AL VENCIMIENTO	51	9	15	75
PARA ADJUDICACIÓN	15			15
Diagnóstico de patologías	210	89	117	416
CONDENSACIONES	14	18	9	41
DAÑOS	7	19	4	30
HUMEDADES	184	52	104	340
RESPONSABILIDAD CIVIL	5			5
Escrito deficiencias a la devolución de vivienda	41	11	10	62
DEVOLUCIÓN DE VIVIENDA	41	11	10	62
Escrito incidencias iniciales	343	146	218	707
ESTRENA VIVIENDA BZG	98	15	106	219
GARANTÍA DE OBRA (ESTRENA VIVIENDA)	4		1	5
OTROS	1	1		2
VIVIENDA YA GESTIONADA	240	130	111	481
Informe previo	1.065	308	550	1.923
DE ADMISIÓN	665	115	286	1.066
DE PUESTA A PUNTO PARA ADJUDICACIÓN	220	142	191	553
DE PUESTA A PUNTO PARA DEVOLUCIÓN	135	40	51	226
DE VENCIMIENTO	43	11	22	76
PARA ADJUDICACIÓN	2			2
Puesta a punto de vivienda	264	151	145	560
A LA ADMISIÓN	3		1	4
AL VENCIMIENTO		2	1	3
PARA ADJUDICACIÓN	149	114	114	377
PARA DEVOLUCIÓN A PROPIETARIO/A	112	35	29	176
Total general	2.257	766	1.166	4.189



b) Puesta a punto de viviendas para nuevo uso

Se ponen a disposición del alquiler las viviendas que, por la actividad intrínseca de Alokabide están vacías (por bajas de personas inquilinas, no renovaciones, reubicaciones, ...) y aquellas que se **incorporan** por primera vez en el parque.

En este sentido, durante el año 2024 hemos finalizado un total **829** **puestas a punto de viviendas**, suponiendo un coste total de **2.983.175,85 €**.

TOTAL PUESTAS A PUNTO POR TERRITORIO



TOTAL PUESTAS A PUNTO POR PARQUE

BIZIGUNE	469
ALOKABIDE	160
GOBIERNO	195
TERCEROS	5

El flujo de puestas a punto de viviendas se mantiene constante en función del volumen global de viviendas en gestión. La rotación (fruto de los datos de reubicaciones, bajas, no renovaciones, etc.) **se establece en el rango del 2%**, lo que supone un flujo constante de **331 viviendas en curso de puesta a punto**.

c) Reubicaciones por cuestiones técnicas de la vivienda

A lo largo del 2024 hemos tramitado 27 expedientes de reubicación por cuestiones técnicas de relevancia en viviendas, y al cierre del año mantenemos en curso 47 expedientes de suspensión del contrato de usufructo por estos motivos.

Desde Alokabide hemos dado acompañamiento técnico específico a las personas propietarias en las viviendas donde hemos detectado esta tipología de incidencias.

d) Incidencias técnicas correctivas en las viviendas en uso

Se atienden y gestionan las incidencias técnicas que las personas usuarias nos trasladan: incidencias de todo tipo (siniestros, averías, plagas, humedades, ...) que requieren de un equipo de personas, reparadores y servicios perfectamente coordinados.

En este sentido, durante el año 2024 hemos atendido **21.098 incidencias técnicas correctivas en viviendas**, lo que ha supuesto un gasto de **2.573.140 €**.

TOTAL INCIDENCIAS TÉCNICAS POR TERRITORIO



TOTAL INCIDENCIAS TÉCNICAS POR PARQUE

BIZIGUNE	11.395
ALOKABIDE	5.340
GOBIERNO	4.248
ASAP	33
TERCEROS	82

Las 10 tipologías más repetidas y comunes han sido:

Tipologías	N.º Incidencias
Averías generales / Incidente Técnico	5.397
Averías electrodomésticas	3.066
Siniestro	2.545
Avería Calefacción/ACS	2.176
Resolución fianza	789
Suministros (Individualizados) de Agua, Luz, Gas, Telecomunicaciones	776
Solicitud de reforma en vivienda	548
Humedades	533
Plagas	214
Garantía de obra	135



6.2.4 Siniestralidad del Parque

La correcta tramitación de la siniestralidad del Parque es otro de los retos de gestión a los que nos hemos enfrentado en Alokabide. **En concreto, hemos gestionado 3.037 siniestros este 2024**. A continuación, una serie de datos ilustrativos al respecto:

Riesgo	Total siniestros	Media siniestro (€)
Propietarios/as Bizigune	2.050	444,41 €
Vvdas varias, tanteos, de terceros (aytos)	8	182,70 €
Edificios Álava, Guipúzcoa y Vizcaya	864	586,37 €
Elementos comunes GV	115	245,56 €
	3.037	

El incremento del parque Bizigune ha aumentado, sin embargo, la siniestralidad no ha aumentado proporcionalmente sino que ha disminuido, al igual que la media del coste de siniestro que se sitúa en 444,41 € frente a los 451,26 € de la anualidad anterior.

Pese a que el número de viviendas del Parque Terceros (Ayuntamientos) también se ha visto incrementado, se observa una disminución de la siniestralidad con respecto a la pasada anualidad. Sigue la tendencia a la baja.

El porcentaje de siniestralidad del Parque propio de Alokabide también se ha reducido frente a la anualidad anterior. Las causas más comunes de siniestro continúan siendo agua y cristales.

El dato desprende que la siniestralidad de las zonas comunes del Parque Gobierno también ha disminuido a pesar de que el parque ha aumentado.

6.3 Gestión de Comunidades

Las viviendas, garajes y trasteros que gestiona Alokabide de los parques propiedad de Alokabide, Gobierno Vasco y Terceros están integradas en **355 promociones**.

Territorio	Alokabide	Gobierno Vasco	Terceros	Total
Bizkaia	32	134	1	167
Araba/Álava	32	32	0	64
Gipuzkoa	31	77	16	124
Total	95	243	17	355

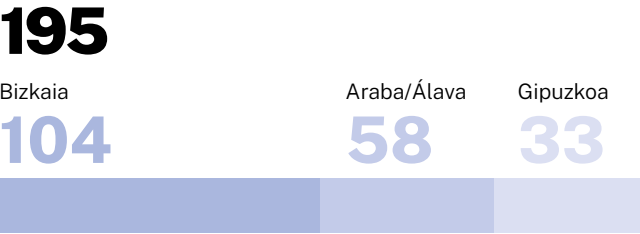
Referente a los sistemas de calefacción instalados, 240 promociones cuentan con sistemas de calefacción individual (4.414 viviendas), mientras que 115 promociones funcionan con sistemas centralizados comunitarios de calefacción y agua caliente sanitaria (5.861 viviendas). A su vez, 28 de ellas (2.075 viviendas) cuentan con el sistema de prepago también llamado AUGÉ (autogestión energética).

Los elementos comunes de estas 355 promociones se gestionan a través de **664 Comunidades de propietarios** (se incluyen mancomunidades, comunidades generales y subcomunidades). El reparto de dichas Comunidades por territorio y propiedad es el siguiente:

Territorio	Alokabide	Gobierno Vasco	Terceros	Total
Bizkaia	59	241	1	301
Araba/Álava	120	64	0	184
Gipuzkoa	39	114	26	179
Total	218	419	27	664

Respecto a las **Administraciones de fincas** que se relacionan con Alokabide en la gestión de las 664 Comunidades, este año 2024 hemos alcanzado la cantidad de **195** Administraciones de fincas. El reparto por territorio es el siguiente:

TOTAL ADMINISTRACIONES



Respecto a las cuotas de Comunidad, el **promedio** alcanza la cifra de 62,83 € por vivienda, más garaje y trastero siendo el reparto por parque de viviendas el siguiente: Alokabide 62,25€ y Gobierno Vasco 63,59€

En el ámbito de la unidad de Comunidades a lo largo de 2024 hemos llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Formalización de la prórroga del Acuerdo Marco para la contratación de Administraciones de Fincas, a través de Alokabide. Conformado por 4 Administraciones de Fincas en Bizkaia y 2 en Araba y Gipuzkoa.
- Adjudicación a través de este acuerdo marco del servicio de administración de fincas en más de 74 Comunidades.
- Cambio a tarifa TUR (Tarifa Último Recurso) para reducir el coste de suministro de gas en todas aquellas calderas centralizadas donde ha sido posible.
- Finalización de la sistemática de abono de cuotas comunitarias en viviendas propiedad del Gobierno Vasco.
- Elaboración de la guía de criterios para una comunicación eficiente con las Administraciones de Fincas en parques de arrendamiento protegido.



- Elaboración de la guía de comunidades para incrementar el rendimiento y utilidad del proceso de Activos inmobiliarios y comunidades.
- Análisis funcional para el traspaso de las aplicaciones informáticas de gestión de Microsoft Navision a Salesforce.

6.4 Movilización de vivienda

El Departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco sigue apostando por la movilización de la vivienda deshabitada, tanto pública como privada, como medida para incrementar el parque de alquiler público y garantizar así el derecho a una vivienda digna para todas las personas necesitadas de ella.

6.4.1 Programa Bizigune

El objetivo del programa Bizigune es dar un uso social a las viviendas deshabitadas, facilitando su acceso a aquellas personas y familias inscritas en el Servicio Vasco de Vivienda Etxebide.

A través de Bizigune, Alokabide ofrece a los y las propietarias de viviendas libres una serie de garantías que les permite despreocuparse de ellas al tiempo que incorporan sus viviendas al mercado del alquiler protegido: les asegura el cobro puntual de la renta a lo largo de todos los meses que dura su contrato y el compromiso de que su vivienda se le devolverá en buen estado una vez finalizado este periodo.

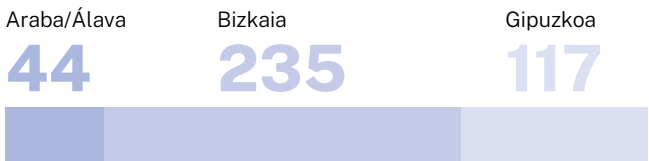
Estas viviendas provienen principalmente de personas particulares que las ceden al programa, así como de distintas entidades tanto públicas como privadas, que ven en Bizigune una apuesta clara y segura para darles el uso necesario y contribuir al mismo tiempo al fin social para el que se creó el programa. Además, para facilitar la incorporación de las viviendas, Alokabide pone a su disposición tanto asistencia técnica como financiación al 0% para realizar la puesta a punto de las viviendas para su admisión en el programa.

A lo largo de 2024 hemos formalizado **396 nuevos contratos de usufructo**.

Incorporación en 2024

TOTAL VIVIENDAS

396

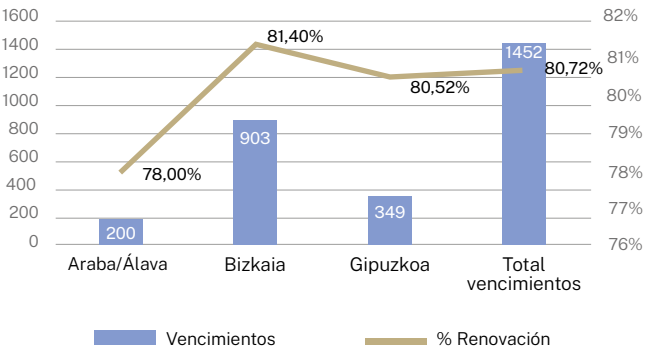


Estas incorporaciones nos han permitido llegar a final del 2024 con un **total de 7.375 viviendas en gestión dentro del programa Bizigune**.

Araba/Álava	845
Bizkaia	4.532
Gipuzkoa	1.998
Total Bizigune	7.375

De los **1.452 contratos con vencimiento** de personas propietarias en 2024, han **renovado el 80,73%**, lo que supone: 1.172 viviendas que continúan por un nuevo periodo de 6 años en el programa, demostrando la confianza que Bizigune genera en las personas, familias y entidades propietarias que ceden sus viviendas para ser gestionadas por Alokabide.

Renovación de Contratos



	Vencimientos	% Renovación
Araba/Álava	200	78,00%
Bizkaia	903	81,40%
Gipuzkoa	349	80,52%
Total Vencimientos	1.452	80,72%

6.4.2 Programa ASAP

Alokabide es Agente Colaborador del programa de intermediación ASAP (*Alokairu Segurua, Arrazoizko Prezioa* – Alquiler seguro a precio Razonable), cuyo objetivo es facilitar que las viviendas vacías de titularidad privada se incorporen al mercado del arrendamiento a un precio asequible para las personas arrendatarias, y gestiona actualmente **86 viviendas** en esta modalidad.

TOTAL VIVIENDAS ASAP

86



6.4.3 Convenios de incorporación de vivienda y acuerdos de colaboración

Desde Alokabide se pone a disposición de ayuntamientos y otras entidades públicas y/o financieras distintos modelos de convenios y/o acuerdos de colaboración mediante los cuales colaborar e impulsar la movilización de viviendas en los municipios, además de favorecer que las personas demandantes de vivienda estén informados de las condiciones y criterios de acceso y adjudicación, impulsando su inscripción en Etxebide.

Mediante los **convenios de admisión** se facilita la incorporación en bloque de viviendas libres que son propiedad de una administración pública o una entidad en el ámbito del Programa Bizigune. Cuando nos referimos a viviendas de titularidad municipal cedidas para su gestión por Alokabide, hablamos del modelo UdalBizigune. Con las nuevas firmas realizadas durante 2024 ya son un total de 16 los convenios de admisión en vigor, que suponen un total de 246 viviendas movilizadas, de ellas 85 de titularidad municipal.

Para facilitar la gestión de las viviendas de protección pública (VPO) de titularidad municipal, cuya adjudicación es competencia de cada ayuntamiento, Alokabide hace años que ofrece el **convenio de Parque de Terceros**.

Durante los últimos años hemos trabajado en un nuevo modelo más ágil y práctico que permita la cesión de estas viviendas protegidas por medio de un usufructo para ser gestionadas por Alokabide. Este último año 2024, se ha consensuado, en esta línea, el denominado modelo UdalVPO que actualmente está pendiente de firma con varios Ayuntamientos.

El **Acuerdo de Colaboración** que se firma con los distintos Ayuntamientos recoge un protocolo de actuaciones con un objetivo común, que es potenciar y mejorar para el municipio la gestión de los programas de vivienda vacía Bizigune y ASAP. Durante 2024 se ha renovado el acuerdo con el ayuntamiento de Soraluze, y hemos firmado nuevos acuerdos de colaboración con los Ayuntamientos de Amasa-Villabona, Elgoibar, Idiazabal, Markina-Xemein y Ondarroa, con lo que asciende a 50 el total de acuerdos firmados entre Alokabide y los distintos Ayuntamientos.

Convenios en vigor 2024

Convenio de admisión con ayuntamientos, UDALBIZIGUNE y otras entidades	16
Convenio de Parque de Terceros y UDALVPO	6
Acuerdo de Colaboración	50

6.5 Arrendamiento Social

6.5.1 Adjudicaciones y firma de contratos

A lo largo de 2024 hemos adjudicado **1.515 viviendas**, de las cuales **1.005 han finalizado en contratos firmados** (66,34 %), y 335 (22,11 %) renunciaron a la vivienda adjudicada. Al cierre del ejercicio, 175 (11,55 %) adjudicaciones de vivienda están pendientes de resolver ya que las personas adjudicatarias están dentro de los plazos establecidos para aceptar o renunciar a la vivienda adjudicada.

Estado expediente	Araba/Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Total general
Adjudicada	47	83	45	175
Baja	10	11	7	28
Contrato	357	330	290	977
Renuncia	61	140	134	335
Total general	475	564	476	1.515





Si analizamos los parques, en el **parque propio de Alokabide** hemos firmado contrato de arrendamiento con el 80,25 % de las adjudicaciones.

En **parque de Bizigune**, el **49,22%** de las adjudicaciones han finalizado en contrato, siendo en este parque donde las renunciaciones han sido mayores, destacando como motivo mayoritario (21,42%) el tener cubiertas las necesidades de vivienda por percibir la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV) / Prestación Económica de Vivienda (PEV).

Situación de expedientes	Alokabide	Asap	Bizigune	Gobierno	Terceros	Total
Adjudicada (sin respuesta)	42	1	58	74		175
Contrato y baja	9		8	11		28
Contrato en vigor	243	1	338	391	4	977
Renuncia	20		299	16		335
Total	314	2	703	492	4	1.515

Araba es el territorio con la mayor cantidad de viviendas de parque Alokabide y Gobierno y esto supone que el porcentaje de adjudicaciones que llegan a firmar contrato

sea mayor (77,26 %) al registrado en Bizkaia (60,46 %) y Gipuzkoa (62,39 %)

	Araba/Álava			Bizkaia			Gipuzkoa					Total
	Alokabide	Bizigune	Gobierno	Alokabide	Bizigune	Gobierno	Alokabide	ASAP	Bizigune	Gobierno	Terceros	
Adjudicada (sin respuesta)	41	6		17	66		1	1	35	8		175
Baja	7	2	1	6	5		2			5		28
Contrato	182	55	120	54	163	113	7	1	120	158	4	977
Renuncia	8	50	3	10	121	9	2		128	4		335
Total	238	113	124	64	307	193	12	2	283	175	4	1.515

En el marco de la función social de la vivienda y conforme a lo dispuesto en el artículo 12 del Decreto 39/2008, de 4 de marzo, sobre el régimen jurídico de viviendas de protección pública y medidas financieras en materia de vivienda y suelo, durante el año 2024 se gestionaron un total de **134 adjudicaciones directas de vivienda**.

Este mecanismo permite exceptuar el procedimiento ordinario de adjudicación de vivienda, destinando determinadas viviendas a unidades convivenciales que pertenecen a **colectivos considerados de especial necesidad** debido a sus circunstancias excepcionales, mediante resolución del Viceconsejero.

Los dos colectivos con mayor prevalencia en el acceso a la vivienda a través de este sistema excepcional son de nuevo, las mujeres víctimas de violencia de género y las unidades convivenciales que son objeto de desahucio en el mercado libre.

Gestión de adjudicaciones directas 2024

Motivo	Araba/Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Total
Desahucio por impago arrendamiento	6	44	9	59
Ejecución hipotecaria	0	1	0	1
Violencia de género	25	34	13	72
Violencia de terrorismo	0	1	0	1
Otros / emergencias	0	1	0	1
Subtotal	31	81	22	134
Total		134		134

6.5.2 Cesiones

La **cesión de recursos residenciales a Administraciones y Entidades del Tercer Sector** es fundamental en el trabajo de promoción de la inclusión en Alokabide. En todos los proyectos vinculados a la cesión de recursos habitacionales, la vivienda forma parte de un proyecto integral de acompañamiento al proceso de inclusión, resolviendo uno de los principales obstáculos. Este es relevante para colectivos especialmente vulnerables en los que es imprescindible un apoyo integral y el desarrollo de políticas sociales de inserción que impliquen una red transversal de recursos.

Los convenios de cesión implican un intenso ejercicio de coordinación, con búsqueda activa de recursos adecuados, seguimiento de programas y colaboración interinstitucional.

El año 2024 hemos gestionado 45 cesiones a Entidades e Instituciones destinando **148 viviendas cedidas** a este tipo de proyectos.

6.5.3 Impagos y gestión de recobros

La gestión de recobros en Alokabide busca garantizar la estabilidad habitacional de las personas arrendatarias, a la vez que garantizar el rigor en la gestión de los recursos públicos. Las rentas especiales y acuerdos de pago que hemos gestionado este 2024 son los siguientes:

Rentas especiales y acuerdos de pago 2024

Reducciones de renta aprobadas por cambios sobvenidos en los ingresos de la Unidad de Convivencia	370
Acuerdos de pago firmados	1.233

6.5.4 Reubicaciones

La adecuación de las viviendas al itinerario vital de las personas que garantice el disfrute de una vivienda digna y adecuada en los términos recogidos en la Ley 3/2015, de 18 de junio, de Vivienda, nos exige un esfuerzo intensivo de adaptación a las necesidades sobrevenidas de quienes las habitan.

En Alokabide hemos ejecutado las acciones necesarias para promover la efectiva realización de este derecho dentro de la complejidad que implica la escasez de los recursos del parque y la individualización y especialización de las necesidades de las personas.

En el 2024 las solicitudes de cambio de vivienda gestionadas han sido 989.

TOTAL REUBICACIONES GESTIONADAS
POR TERRITORIO 2024



6.5.5 Acompañamiento e intervención social

En Alokabide, la gestión del parque público de vivienda tiene un pilar fundamental en el acompañamiento social, que emerge como un componente esencial para fomentar la inclusión social, el arraigo, la cohesión comunitaria, y la mejora de la calidad de vida de las y los residentes.

La residencia en una vivienda del parque público gestionado por Alokabide debe ser, en todo caso, un elemento favorecedor de la inclusión social y deberá promover la integración de quienes lo habitan. Por esta razón, el acompañamiento social no se limita solo a aspectos





económicos, sino que abarca un enfoque integral que considera factores como la diversidad funcional, la salud física y mental, las habilidades en el mantenimiento de la vivienda, la prevención, la intervención en el incumplimiento contractual, cuestiones culturales, el envejecimiento...

El acompañamiento es un catalizador para el empoderamiento individual y colectivo. Con un enfoque educativo, nos acercamos a las diferentes necesidades de las personas arrendatarias con diversidad de herramientas, instrumentos y recursos (intervención, coordinación y soporte) que buscan obtener impactos y transformaciones significativas en las circunstancias de las personas, tanto en relación con el cumplimiento de las obligaciones del contrato de arrendamiento, como con relación a la generación de relaciones convivenciales adecuadas.

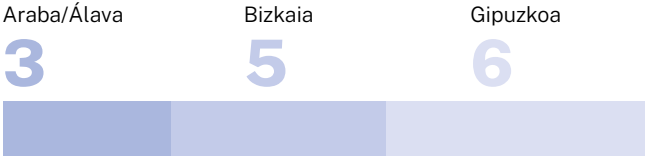
Año 2024

Acompañamiento e intervención social	
Casos de acompañamiento social gestionados	241
Casos de incidentes de convivencia gestionados	964
N.º de unidades convivenciales con servicio de acompañamiento educativo	75

Por otra parte, en 2024 hemos puesto en marcha un servicio de mediación vecinal para facilitar la solución de problemas convivenciales. Este servicio busca la resolución dialogada y pactada de los conflictos.

TOTAL MEDIACIÓN VECINAL 2024

14



6.5.6 Promoción de la convivencia

Es innegable el derecho de todas las personas a vivir libremente en su hogar, como también lo es a que dicho derecho se haga efectivo dentro de la comunidad en la que radique dicho hogar.

Ese ejercicio de derechos debe articularse dentro de un marco de medidas que fomenten el uso adecuado de los espacios comunes, el cumplimiento de las obligaciones en relación a los mismos y el civismo, concibiendo la comunidad vecinal como un lugar de convivencia, relaciones positivas y civismo, en el que todas las personas puedan desarrollar en libertad sus actividades de descanso, ocio y recreo, con pleno respeto a la dignidad y los derechos de todas las personas, a la pluralidad de expresiones y de formas de vida diversas existentes en el parque público de viviendas de Alokabide.

Para el logro de estos objetivos, no basta con el ejercicio de medidas sancionadoras, sino también requiere de la articulación de herramientas que fomenten la convivencia y el civismo desde lo educativo; favoreciendo el abordaje de soluciones adecuadas destinadas a las personas que necesiten apoyos, a través de todos los programas y profesionales de los que se dota Alokabide para la consecución de este fin. Igualmente, es necesario intervenir, frenar y reparar las situaciones de quiebra de la convivencia, construyendo un modelo en el que la impunidad no tiene cabida. Nuestra Promoción de la Convivencia se enfoca en esta actividad con una doble perspectiva:

- **Diagnóstico y acompañamiento** directo de las comunidades, identificando sus necesidades e intereses, y fomentando la participación y autónoma de los y las residentes en un proceso de transformación comunitaria y formando a las personas en relación con los derechos y obligaciones que les incumben.
- **Prevención, cesación y reparación de conflictos**, bajo un modelo integrador (restaurativo, retributivo y educativo), frenando las conductas disruptivas e impulsando las generadoras de una convivencia desde el apoyo recíproco.

La relación de acciones que hemos desarrollado en este marco de acompañamiento e intervención comunitaria ha sido muy intensa a lo largo de este 2024.

Promoción de la convivencia	
Proyectos educativos de acompañamiento en la entrega de nuevas promociones	14
Proyectos educativos de intervención en promociones en conflicto	6
Diagnósticos e intervenciones directas en promociones en riesgo de conflicto	26
Intervención comunitaria	
Intervención en situaciones de cesión ilegal (trasteros y garajes)	15
Intervención en situaciones de ocupación de elementos comunes	114
Intervención y contención directa en reclamaciones comunitarias	370

6.5.7 Vencimientos y renovaciones

A lo largo de 2024 han llegado a su **vencimiento 1.556 contratos** de arrendamiento del conjunto de los parques gestionados por Alokabide.

Vencimientos por parque

Alokabide	ASAP	Bizigune	Gobierno	Terceros	Total
5	25	1.449	69	8	1.556

De estos contratos, **775 han sido renovados**, **251 han firmado un nuevo contrato en otra vivienda**, **319 se encuentran en proceso de renovación** y 211 han causado baja.

Estado de contratos vencidos

	Araba/Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Total
Renovados	120	417	238	775
Reubicados	43	152	56	251
Proceso renovación	24	259	36	319
Baja definitiva	24	110	77	211
Total	211	938	407	1.556

Por otra parte, durante el año 2024, hemos gestionado 92 bajas al vencimiento y 391 bajas previas, siendo el motivo más repetido en este último caso el cambio de lugar de residencia.

Bajas previas al vencimiento por parque y territorio

	Araba/Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Total
Parque Alokabide	60	13	27	100
Parque Gobierno	17	48	43	108
Parque Bizigune	24	79	46	149
Parque ASAP	0	9	7	16
Parque Terceros	0	0	18	18
Total	101	149	141	391



6.6 Ayudas al alquiler de vivienda

6.6.1 Programa Gaztelagun

En 2024 ha continuado el crecimiento sostenido del programa Gaztelagun, en un volumen similar al año anterior, lo que refleja que, tras seis años de funcionamiento, este programa continúa siendo demandado por las personas jóvenes del País Vasco, que necesitan un apoyo económico para poder emanciparse.

En concreto, durante el año 2024 se han recibido **5.807** solicitudes de ayuda Gaztelagun, lo que representa un aumento del **2%** sobre las solicitudes recibidas en el año anterior.

Los resultados de los trámites realizados o pendientes sobre las solicitudes recibidas en 2024 se pueden resumir en la tabla siguiente:

2024	Araba/ Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Total
SOLICITUDES REALIZADAS				
Favorables	479	1427	756	2.662
Sin tramitar	111	271	155	537
En trámite	30	69	48	147
Inadmitidas	15	62	32	109
Desistidas o archivadas	208	615	337	1.160
Provisionales favorables	11	33	16	60
Provisionales favorables sin contrato	4	15	7	26
Denegatorias	198	485	274	957
Renuncias	14	44	29	87
Revocadas	9	24	14	47
Expiradas por plazo	1	9	5	15
Total	1.080	3.054	1.673	5.807

Además de lo anterior, Alokabide ha realizado todas las gestiones derivadas de la comprobación de requisitos económicos y resto de requisitos por parte de las personas perceptoras, junto con la solicitud, estudio y valoración de los justificantes de pago de las rentas de alquiler, que acreditan que las ayudas abonadas en 2024 se han destinado al uso para el cual se han concedido, dando el valor y el rigor que corresponde al uso de los recursos públicos.

El aumento continuado en el volumen gestionado ha conllevado que el número de expedientes que están recibiendo la ayuda a cierre del ejercicio de 2024 sea de **7.904**, lo que implica un incremento del **25%** de solicitudes activas respecto al año anterior.

Este número de expedientes traducido a personas totales beneficiadas, teniendo en cuenta tanto a la persona perceptora principal, como a las personas pertenecientes a su unidad convivencial, asciende a **9.291**.

El importe total abonado en el marco del programa Gaztelagun en 2024 ha sido de **23.353.113,23 €**, lo cual representa un significativo incremento del **28%** respecto a la cantidad abonada en 2023 (**18.311.030,74 €**).

El desglose de los datos anteriores es el siguiente:

	Araba/ Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Total general
Solicitudes activas a 31/12/2024	1.371	4.312	2.221	7.904



2024	Importe Gaztelagun abonado
Enero	1.638.408,81 €
Febrero	1.765.827,75 €
Marzo	1.958.642,01 €
Abril	1.820.866,81 €
Mayo	1.865.244,68 €
Junio	2.021.396,82 €
Julio	1.996.261,77 €
Agosto	1.886.563,98 €
Septiembre	2.049.431,71 €
Octubre	2.068.657,97 €
Noviembre	2.170.027,53 €
Diciembre	2.111.783,39 €
Total	23.353.113,23 €

Hay que resaltar el hecho de que, gracias al programa Gaztelagun, a cierre de 2024, ya son más de **13.500** (en concreto, **13.507**) los expedientes y más todavía las personas, que han disfrutado en algún momento de esta ayuda destinada a promover la emancipación y el desarrollo de nuevos proyectos de vida. Por lo tanto, se sigue cumpliendo de una manera notable el objetivo de este programa.

6.6.2 Prestación Económica de Vivienda

El pasado 2 de abril de 2024 entró en vigor el Decreto **147/2023** de 10 de octubre, del derecho subjetivo de acceso a la ocupación de una vivienda, donde se recoge

la normativa que regula tanto las condiciones y el procedimiento para acceder al Derecho subjetivo de vivienda y la Prestación Económica de Vivienda, como la participación de Alokabide en la gestión de la misma.

Alokabide gestiona actualmente, de forma coordinada con las Delegaciones Territoriales de Vivienda, el pago mensual de la prestación a aquellas personas beneficiarias, el asesoramiento no presencial sobre la prestación económica de vivienda, y la verificación del cumplimiento de las obligaciones adquiridas como perceptores de la PEV de las personas beneficiarias (destinar la ayuda al pago del alquiler y residencia de la Unidad convivencial beneficiaria en la vivienda por la que recibe la ayuda).

El citado decreto establece un periodo transitorio en el que las antiguas PCV (Prestación Complementaria de vivienda) gestionadas desde Lanbide se pasen a gestionar por parte de la Consejería de vivienda de forma gradual a medida que dichas PCV se vayan extinguiendo.

Estos expedientes PCV, se van sumando así a los **2.355** expedientes de la PEV ya otorgados previamente por las Delegaciones territoriales de Vivienda, por lo que, en diciembre de 2024, el Departamento de Vivienda y agenda Urbana, a través de Alokabide, ha llegado a abonar la prestación a **10.130 expedientes** por un total de **3.036.503,35 €** mensuales.

Desde el inicio de la gestión de la PEV en base a la nueva normativa, han estado sujetos al pago de esta prestación en algún momento, un total de **10.992** expedientes por un montante global de **18.282.082,68 €**.

2024	Nº de exp. únicos PEV	Importe PEV abonado
Abril	3.220	951.709,61 €
Mayo	4.276	1.264.074,36 €
Junio	5.307	1.556.206,27 €
Julio	5.920	1.763.169,68 €
Agosto	6.757	1.995.872,05 €
Septiembre	7.620	2.289.640,79 €
Octubre	8.687	2.601.592,61 €
Noviembre	9.431	2.823.313,96 €
Diciembre	10.130	3.036.503,35 €
Total	10.992	18.282.082,68 €



Por otro lado, a lo largo de 2024, desde Alokabide hemos puesto en marcha las acciones necesarias tanto para poder dar respuesta a las necesidades de asesoría en torno a la PEV, como para dar respuesta a aquellas consultas que no pueden ser respondidas en primer nivel, todo ello en coordinación con el Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean.

Por último, al cierre de ejercicio 2024 y en relación con las labores encomendadas de verificación del cumplimiento de las obligaciones de los beneficiarios de la PEV (justificantes de pago y empadronamientos), tras la revisión de los expedientes correspondientes, hemos procedido a la suspensión del pago a un total de 684 expedientes, disponiendo las personas beneficiarias de un plazo amplio y suficiente para poder justificar su situación, si así procediera.

6.7 Servicios de Soporte interno

6.7.1 Gestión Económico-Financiero

Desde el proceso Gestión Económico-Financiera hemos continuado optimizando la **utilización y rendimiento de los recursos económico-financieros** en apoyo a la política y estrategia, preservando la legislación vigente, así como facilitando la información operativa y precisa para un adecuado control y toma de decisiones.

La gestión de los presupuestos, de las subvenciones, las auditorías o la facturación han sido algunas de nuestras actividades principales.

6.7.2 Contratación

En Alokabide tenemos atribuida mediante **encargo** la gestión de las viviendas en régimen de alquiler de la Administración de la CAPV, de las incluidas en el Programa de Vivienda Vacía, así como la gestión de los alojamientos dotacionales. En este ejercicio hemos continuado siendo la principal gestora de viviendas destinadas al arrendamiento protegido y entidad colaboradora esencial del Gobierno Vasco en el desarrollo de las políticas de vivienda.

Mediante Decreto 65/2011, de 29 de marzo, en Alokabide hemos adquirido la condición de **Sociedad pública de carácter mercantil y forma anónima**, quedando adscrita al Departamento de Vivienda. En aplicación de la **Ley de Contratos del Sector Público** 9/2017 (LCPS), en Alokabide debemos regirnos por la normativa de aplicación en la gestión de la actividad contractual como entidad pública que somos y de acuerdo con los principios de publicidad, igualdad de trato y concurrencia.

Desde el proceso de Contratación de Alokabide, un año más hemos velado por el **control y justificación de las necesidades** en consonancia con el incremento de la actividad y el cumplimiento de los objetivos del Plan Director de Vivienda, con una mayor inversión en la tecnología de la información y socialización interna que faciliten el riguroso cumplimiento de la normativa contractual pública en todas las compras que realizamos.

De acuerdo con el principio de publicidad, en Alokabide trimestralmente hemos publicado la información



relativa a todos los **contratos menores** en la Plataforma de Contratación Pública de Euskadi, en el Perfil de Contratante, tras las validaciones realizadas por parte del Órgano de Contratación. Este 2024 **hemos firmado 7 Contratos Menores**:

- ▣ Servicios: 5 contratos
- ▣ Suministros: 2 contratos

Para el resto de las contrataciones, que se ajustan al **procedimiento abierto** en función del precio y objeto de la contratación y los diferentes tipos de adjudicación, **hemos firmado 6 contratos por procedimiento abierto**:

- ▣ Servicios: 5 contratos
- ▣ Obra: 1 contrato

Por otro lado, actualmente tenemos en tramites 9 anuncios publicados en el 2024, 7 licitaciones de tipo Servicios y 2 de tipo Suministros que se encuentran en diferente fase dentro del procedimiento de licitación pendientes de firmar contrato. Destacar que uno de los anuncios corresponde al Acuerdo Marco de Proveedores, que es la contratación por excelencia en Alokabide, ya que recoge 12 especialidades para la gestión de las puestas a punto de las viviendas de Alokabide.

Todas estas contrataciones las hemos licitado y publicado mediante anuncio en el Perfil del Contratante con la información exigida en la LCPS, garantizando siempre la publicidad y transparencia.

Las licitaciones las hemos tramitado mediante la plataforma de licitación electrónica siguiendo como regla general la pluralidad de criterios “mejor calidad-precio” y la obligación de la división en lotes. La formalización de los contratos la hemos registrado en el REVASCON, (Registro de contratos de la Comunidad Autónoma de Euskadi) estando accesibles públicamente.

6.7.3 Organización

Con un firme compromiso hacia la excelencia, un año más, desde la unidad de Organización hemos liderado la **mejora continua de los procesos** y la **gestión de la documentación interna**, siempre en concordancia con los principios del sector público.

Durante todo el año 2024 hemos continuado trabajando para asegurar que Alokabide funcione de manera coordinada y eficiente, estableciendo un sistema de gestión claro y accesible que refleje el compromiso con una gestión responsable y cercana a la ciudadanía.

A su vez, este año hemos **renovado las certificaciones ISO 9001 (Calidad) e ISO 14001 (Medio Ambiente)** y hemos consolidado el Comité de Gestión, donde trimestralmente el equipo director y la unidad de Organización hemos dado seguimiento al funcionamiento del sistema de gestión: planificación, ejecución, evaluación y mejora del sistema.

6.7.4 Sistemas de la Información

En el presente ejercicio 2024, hemos alcanzado un hito importante en el desarrollo y modernización de nuestros sistemas de la información al **concluir con éxito el proceso de integración en Batera – EJIE** (iniciativa de convergencia en materia de Tecnologías de la Información y Comunicación). Este proceso nos ha permitido integrar nuestras infraestructuras tecnológicas con las avanzadas capacidades y garantías de seguridad que ofrece EJIE, optimizando y mejorando la eficiencia de nuestros servicios.

En Alokabide, seguimos avanzando en nuestra transformación digital con el fin de mejorar la calidad de nuestros servicios y la eficiencia operativa a través de una mejora constante de nuestros principales sistemas de información. A lo largo de este 2024, hemos continuado con la **implementación de evolutivos** que permiten adaptar nuestros sistemas a las nuevas necesidades estratégicas y legislativas.

En este contexto, hemos implantado un **nuevo Sistema de Gestión de Edificios (BMS)**, con el objetivo de mejorar el control y la supervisión de nuestros activos inmobiliarios, optimizando tanto su operativa como su mantenimiento. Con la incorporación de este nuevo BMS, sistema de automatización y control de edificios, Alokabide reafirma su compromiso con la innovación tecnológica y la sostenibilidad, alineándose con las mejores prácticas del sector y mejorando la gestión global de sus recursos.

Adicionalmente, hemos iniciado un proyecto clave para la organización. Se trata de la **migración y actualización de nuestro ERP**. Este proyecto tiene como objetivo modernizar y optimizar el sistema de gestión empresarial que utilizamos en Alokabide, asegurando una mayor integración de los diferentes procesos, y mejorando la eficiencia operativa general. La nueva versión del ERP ofrecerá funcionalidades avanzadas, mayor capacidad de adaptación a las necesidades del negocio y una interfaz más intuitiva para los usuarios, lo que permitirá una gestión más ágil, precisa y eficaz. Este proyecto de migración y actualización del ERP está siendo desarrollado de manera progresiva y con una planificación detallada, para garantizar una transición fluida y sin interrupciones en los servicios.

En paralelo, el **mantenimiento de los sistemas de información** es una tarea crítica para asegurar la continuidad operativa de la organización. Este mantenimiento no solo abarca la resolución de incidencias técnicas y la actualización de software, sino también la implementación de mejoras continuas que permitan optimizar el rendimiento de los sistemas, mantener su seguridad al día frente a ciber-amenazas y adaptarlos a los cambios regulatorios y tecnológicos.

Cabe destacar que durante el presente ejercicio y con el objetivo de mejorar la experiencia de nuestros usuarios y adaptarnos a las nuevas tendencias digitales, hemos llevado a cabo una **actualización integral de la página web de Alokabide**, dándole una nueva imagen más moderna, funcional y accesible. Esta renovación no solo responde a un cambio estético, sino que también incorpora mejoras significativas en cuanto a usabilidad y contenido.

Por otro lado, como parte de nuestro compromiso continuo con la mejora de los servicios y la experiencia de nuestros usuarios, hemos llevado a cabo la **renovación de los tótems de gestión de turnos y su sistema en todas las recepciones de Alokabide**. Esta actualización tecnológica ha sido diseñada para optimizar la atención al público, facilitando una gestión más eficiente y fluida de los turnos en nuestras instalaciones. Con esta renovación, Alokabide refuerza su compromiso con la modernización y la optimización de la experiencia del usuario, ofreciendo una herramienta más eficiente y moderna para la gestión de turnos en nuestras recepciones.

Finalmente, indicar que en Alokabide seguimos avanzando con el **proyecto de interoperabilidad**, una iniciativa clave que nos permite intercambiar datos de forma segura y eficiente con diversas entidades. Este proyecto tiene como objetivo mejorar la colaboración y facilitar la comunicación entre sistemas, garantizando que los datos sean compartidos de manera fluida, precisa y con los más altos estándares de seguridad. A través de esta interoperabilidad, buscamos optimizar los procesos de gestión, reducir los tiempos de respuesta y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, tanto a nuestros usuarios internos como externos. La implementación de mecanismos de seguridad avanzados asegura que el intercambio de información se realice de manera confidencial y conforme a la normativa vigente, protegiendo siempre la integridad y privacidad de los datos.



6.7.5 Servicios Generales

Este 2024 podría catalogarse como un año de consolidación y continuidad, ya que en Alokabide hemos seguido avanzando en fomentar la sostenibilidad, la movilidad, la seguridad y el bienestar entre las personas trabajadoras.

En el último trimestre del año 2024, abrimos una licitación para la reforma de unos locales que se van a destinar a albergar las futuras oficinas de atención ciudadana de Alokabide en Donostia- San Sebastián. Este es hito muy importante, siendo la futura oficina un avance estratégico hacia la modernización y accesibilidad de los servicios de Alokabide. Esta es una acción clave en el camino hacia una infraestructura más sostenible y orientada al bienestar de las **personas empleadas y usuarias** creando un espacio funcional y accesible que optimiza la atención al público. Además, la licitación de la reforma del local ha integrado criterios sostenibles, desde el uso de materiales ecosostenibles hasta el diseño de espacios que priorizan la eficiencia energética, reflejando nuestro compromiso continuo con la sostenibilidad. Esta reforma no solo beneficiará a nuestras empleadas y nuestros empleados, sino que contribuirá directamente a una mejor experiencia **para la ciudadanía**, facilitando el acceso a los servicios y promoviendo una relación más cercana y eficiente con esta.

En línea con el compromiso hacia la seguridad y salud laboral, hemos profundizado en las áreas de mejora identificadas en la última encuesta psicosocial. En este sentido, se están implementando medidas para mejorar el

clima laboral y prevenir posibles riesgos psicosociales con la ayuda de asesoría externa especializada.

En lo que respecta a la nutrición, se han incorporado productos de mayor calidad al catering de empresa con el fin de ofrecer menús más saludables y equilibrados. La selección de menús incluye ahora información detallada sobre el valor alimenticio de cada plato, y se ofrece la posibilidad de menús especiales para abordar necesidades alimenticias específicas.

En el ámbito de la Movilidad, con el objetivo de promover la movilidad activa, es destacable la ampliación del número de aparcabici junto a la entrada del centro de trabajo de Vitoria, en una plaza interior protegida de la lluvia. Mientras que, en el ámbito de la movilidad compartida, se realizaron en verano una serie de reuniones y comunicaciones a la plantilla de Alokabide para potenciar el uso de vehículos compartidos al centro de trabajo. Esta acción fue llevada a cabo junto con Visesa y Ura, dando como resultado una relación de 19 personas con pautas y rutas similares optimizando los traslados de personas de las tres sociedades.

Por último, cabe destacar que desde la Unidad de Servicios Generales hemos atendido 153 incidencias a lo largo del año, tanto de mantenimiento de las instalaciones de las oficinas como de los servicios y suministros que se gestionan desde la Unidad, como pueden ser el servicio postal, el servicio de mensajería, el suministro de vehículos en renting, el servicio de prevención ajeno, la adquisición de material, etc. Estas incidencias se gestionan y se comunican a través de un acceso destinado a este uso en la intranet de Alokabide, accesible para toda la plantilla.

6.7.6 Soporte Jurídico

La actividad jurídica de Alokabide es esencial para garantizar una gestión eficiente y justa del parque público de vivienda. A través del cumplimiento normativo y la acción judicial, se refuerza la seguridad, se protege el derecho a la vivienda y se fomenta un entorno equitativo y estable. Todo ello contribuye a la construcción de una sociedad más justa y cohesionada.

Dicha actividad la hemos estructurado en 3 ámbitos significativos:

a. Rol en la función social de la vivienda

- Define el marco normativo y legal para la gestión del parque de vivienda.
- Establece los márgenes de actuación factibles.
- Garantiza la protección de derechos individuales y colectivos.
- Contribuye al bienestar de la sociedad.



b. Actividad judicial y sus objetivos

- Reclamación de incumplimientos contractuales.
- Persecución de ilícitos.
- Gestión de la ocupación ilegítima del parque público.

c. Impacto en la sociedad

- Refuerzo del principio de **justicia social**.
- Garantía del **orden público** y la **seguridad ciudadana**.
- Promoción de la **equidad** y el **bienestar** de los residentes.

Destacamos las cifras más significativas de la actividad jurídica en el año 2024:

Demandas de desahucio presentadas en 2024		Territorio Histórico		
		Araba/Álava	Bizkaia	Gipuzkoa
Parque Alokabide	54	34	13	7
Parque Bizigune	51	20	14	17
Parque Gobierno	22	5	11	6
TOTAL demandas	127	59	38	30

Lanzamientos realizados en 2024 (Procedimientos iniciados en 2024 y años anteriores)		Territorio Histórico		
		Araba/Álava	Bizkaia	Gipuzkoa
Parque Alokabide	19	14	3	2
Parque Bizigune	17	4	8	5
Parque Gobierno	13	1	8	4
TOTAL lanzamientos	49	19	19	11

También destacar las siguientes acciones en la unidad de soporte jurídico:

- Desarrollo de las modificaciones normativas de la Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho a la vivienda, implantando los procesos de mediación judicial y los sistemas coordinados de gestión de los casos de vulnerabilidad a efectos judiciales.
- Desarrollo del Decreto 147/2023, de 10 de octubre, del derecho subjetivo de acceso a la ocupación, con el despliegue efectivo de las disposiciones en materia de PEV, acceso a la vivienda, cómputo y actualización de ingresos y resto de medidas desarrolladas en esta norma de gran alcance.



07

Agradecimiento

Queremos expresar nuestro más profundo agradecimiento a todas las personas, instituciones y entidades que han hecho posible el avance en la política de vivienda en Euskadi durante 2024. Este logro ha sido fruto del trabajo conjunto de un gran equipo comprometido con garantizar el derecho a una vivienda digna, entendida no solo como un espacio físico, sino también como una oportunidad para el desarrollo personal, la estabilidad y la integración social.

Agradecemos especialmente el apoyo y la colaboración del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana, liderado por Denis Itxaso, así como de los proveedores, colaboradores, entidades sociales, comunidades vecinales y, sobre todo, de las personas usuarias. Su implicación ha sido clave para transformar las viviendas gestionadas por **Alokabide** en espacios de cohesión, sostenibilidad y prosperidad compartida.

Reconocemos los desafíos a los que nos enfrentamos en un contexto de triple transición: energética y medioambiental, tecnológica y digital, y demográfica y social. En este camino, iniciativas como **Bizigune**, **Gaztelagun** y la **Prestación Económica de Vivienda (PEV)** han desempeñado un papel esencial para garantizar un acceso más equitativo y sostenible a la vivienda. El **Programa Gaztelagun**, en particular, ha jugado un papel fundamental al apoyar a nuestra juventud en el proceso de emancipación, facilitando el acceso a alquileres asequibles y aliviando las dificultades de quienes buscan independencia en un entorno laboral y económico complicado. A su vez, la **PEV** ha sido clave para ayudar a las familias más vulnerables, proporcionando un apoyo económico crucial para hacer frente a los costos del alquiler en el mercado privado.

Finalmente, valoramos profundamente las aportaciones de las personas que han confiado en nuestros servicios. Las sugerencias, quejas y agradecimientos recibidos nos han permitido aprender, mejorar y consolidar un modelo de alquiler público más cercano, asequible y adaptado a las necesidades reales de Euskadi.

Gracias por vuestra dedicación, paciencia y compromiso constante. Juntos, seguiremos construyendo un futuro en el que la vivienda sea un derecho tangible para todos y todas, fortaleciendo la cohesión social y el bienestar en nuestra comunidad.

Patricia Ainhoa Val Hevia,
Directora General de Alokabide.



alokabide
AGENCIA PÚBLICA ALQUILER

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO