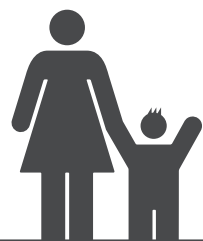




alokabide





pertsonen zerbitzura



2.1 Giza Taldea

2.1.1 Organigrama Funtzionala

2.1.2 Plantilaren banaketa

2.1.3 Berdintasuna, lan- kontziliazioa eta gizarte onurak

2.1.4 Lankidetzeta eta komunikazioa

2.2 Bezeroak

2.2.1 Alokabideren bezeroak

2.2.2 EAEn Alokabidek kudeatzen dituen etxebizitza-parkeak

2.2.3 Bezeroekiko harremana



2.3 Gizartea

2.3.1 Gizarte atala

2.3.2 Proiektu solidarioak

2.3.3 Inbertsioak tokiko komunitatean

2.3.4 Itunak, enpresa hornitzaileak eta agente laguntzaileak

2.3.5 Gure balio-katea: Orubide eta Visesa

2013ko jarduera



3.1 Alokabideren bilakaera

3.2 Jarduera datu garrantzitsuenak

3.3 Etxebizitzaren onartze eta berritze / itzultze jarduera

3.4 Administrazio eta bezeroentzako arreta jarduera

3.5 Lehentasunez erosteko jarduera

3.6 Sustapenak abian jartzeko eta mantentzeko jarduera





BIDEORA

alokabide



Alokabide alokairu publiko babestua kudeatzen eta sustatzen duen Eusko Jaurlaritzaren sozietate publikoa da. Alokabideren helburua, soziala da, pertsona guztiei etxebizitza kalitatezko alokairu publikoan eskaintzea.

1.1. Pertsona Helburu

Pertsonak oso garrantzitsuak dira Alokabiden: bai bertan lan egiten dugunak eta baita esleipendunak, maizterrak, jabeak, zein beste erakunde eta enpresetako pertsonak ere.

Gure konpromiso eta helburua etxebizitza eskuragarri jartzea da, eta horretarako, Alokabidek hainbat etxebizitza-parke kudeatzen ditu. Horrela, pertsonen beharretara egokitzen diren alokairu modalitate desberdinak eskaintzen ditugu:

- Alokabideren jabetzako gizarte-etxebizitzak
- Eusko Jaurlaritzaren jabetzako gizarte alokairurako etxeak
- Euskal udalerrien gizarte-etxebizitzak
- Kutxabank partaide sozietate pribatuaren (Harri S.L.) araubide orokorreko babes ofizialeko etxebizitzak
- Bizigune programa
- ASAP programa

Gure jardunaren bitartez etxebizitza alokairuaren kudeaketa arintzen eta errazten ahalegintzen gara **Alokabideko** langileen gertutasunaz.



alokabide



1.2. Xedea, ikuspegia eta gizarte konpromisoa

XEDEA

Behar gehien dituzten pertsonentzat alokairu babestuko etxebizitzak mobilizatzen eta kudeatzen ditugu, betiere jasagarritasun eta eraginkortasun irizpideekin. Halaber, EAEan inplikaturik dauden beste eragile publiko-pribatuekin ere egiten dugu lan gure bezeroei ahalik eta erantzun onena emateko.

Alokabide, Eusko Jaurlaritzako sozietate publikoa da, eta etxebizitzaren helburu sozialaren eremuan, alokairu-politika sustatu, babestu eta garatzea du helburu.

IKUSPEGIA

Alokabidek, etxebizitza publikoaren kudeaketa eremuan, Eusko Jaurlaritzaren agente erabakigarria izateko asmoa du. Halaber, etxebizitzaren gizarte erabilera optimizatu eta alokairu babestuaren kudeaketan erreferente izan nahi dugu gure bezeroen beharretara egokitutako aukera eskaintzeko.



alokabide



GIZARTE KONPROMISOA

Hasieratik, **Alokabide** pertsonen zerbitzura egon da eta bere jarduna herritarren bizi kalitatea hobetzea izan da, betiere gizarte konpromisoan oinarrituz.

Aipatu konpromisoak eta gizarte dimentsioak, bat datoz gure xede eta ikuspegiekin eta lotura zuzena dute Plan Estrategikoan jasoak dauden helburuekin. Helburuak bete eta garatzeko bidean egiten dugu lan, gure kudeaketan gardentasunez, gobernu korporatibo onarekin, ingurumena zainduz, berdintasuna errespetatuz eta azken batez, gure bezeroekiko konpromiso osoz.

Hori guztia lortzeko 2011. urtetik, irizpide gisa, Eusko Jaurlaritzak onartutako **"Euskal Autonomi Erkidegoko sektore publikoko erakunde, sozietate eta fundazioen gobernu arduratsurako gida"** erabiltzen dugu.

Gida horren edukietan, erakundearen ekonomia, ingurumen eta gizarte kudeaketa modu eraginkorrean gainbegiratzeko ezarri beharreko Erantzukizun Sozial Korporatiboaren eta Gobernu Arduratsuaren neurriak biltzen dira. Hori guztia, Ekonomia Lankidetzeta eta Garapenerako Antolakundeak (ELGA) ezartzen dituen gardentasun eta gobernu onaren printzipioak betez.

Hiru hilean behin, **Alokabide** jarraipena egiten du betekizun horietan zenbat aurreratu den ikusteko eta arlo honetan hartua duen konpromisoa berresteko. Horrela, aldzika, antolakuntzaren jardura orokorra ebaluatzen du jasangarritasunaren eta gobernu arduratsuaren arloan.





- 2.1 Giza Taldea
- 2.1.1 Organigrama
- 2.1.2 Plantila
- 2.1.3 Berdintasuna
- 2.1.4 Komunikazioa

- 2.2 Bezeroak
- 2.2.1 Bezeroak
- 2.2.2 Parkea
- 2.2.3 Harremana

- 2.3 Gizartea
- 2.3.1 Gizarte Atala
- 2.3.2 Proiektuak
- 2.3.3 Inbertsioak
- 2.3.4 Itunak
- 2.3.5 Gure Katea



BIDEORA



2.1. GIZA TALDEA

Alokabide esperientziadun giza talde gazte eta sendoak osatzen du, eta kudeaketarako eta pertsonek zerbitzurako profila duten langileak dira.

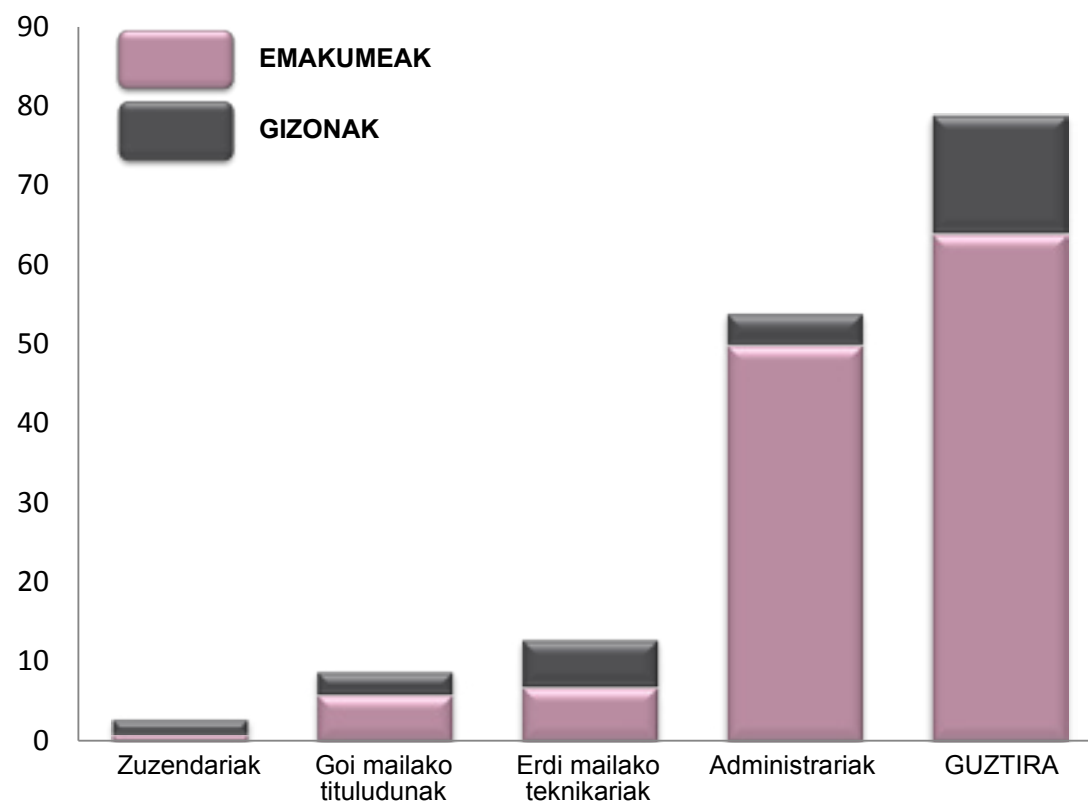
2.1.1. Organigrama funtzionala





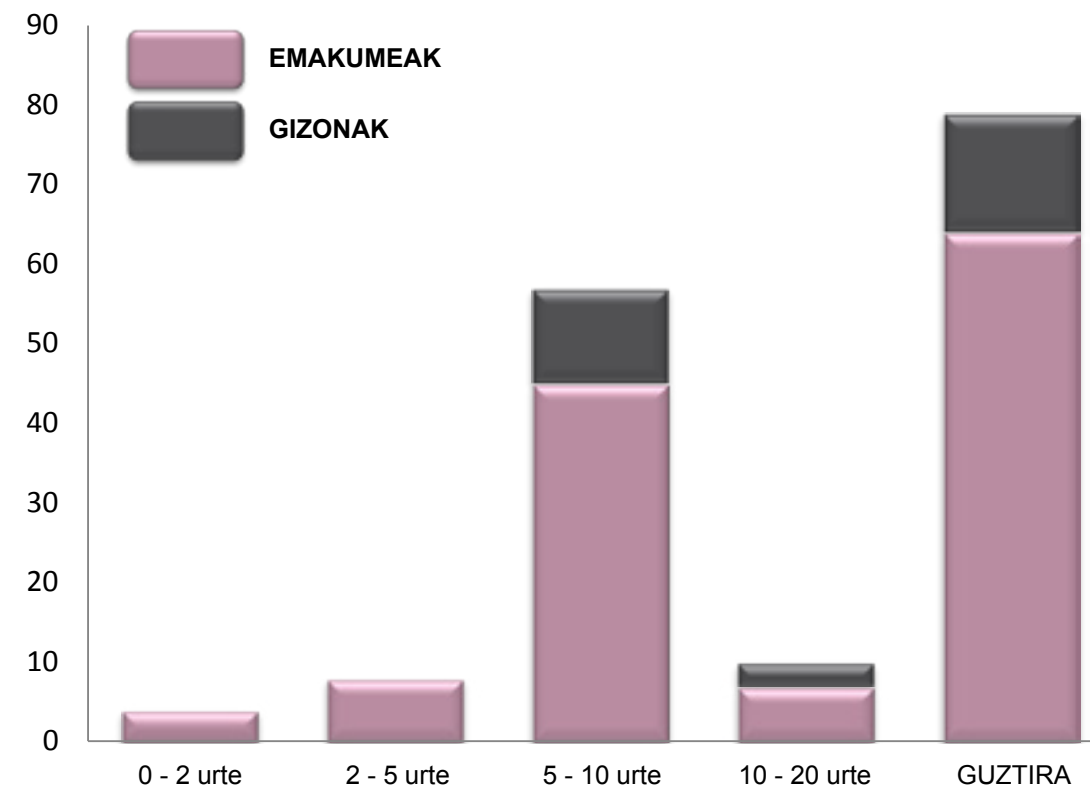
2.1.2. Plantilaren banaketa

Plantilaren banaketa arduraren eta generoaren arabera



KARGUA	EMAKUMEAK	GIZONAK
Zuzendariak	1	2
Goi-mailako tituludunak	6	3
Erdi-mailako teknikariak	7	6
Administrariak	50	4
GUZTIRA	64	15
GUZTIRA ALOKABIDE	79	

Plantilaren banaketa antzinatasunaren eta generoaren arabera



ANTZINATASUNA	EMAKUMEAK	GIZONAK
0 - 2 urte	4	0
2 - 5 urte	8	0
5 - 10 urte	45	12
10 - 20 urte	7	3
GUZTIRA	64	15
GUZTIRA ALOKABIDE	79	



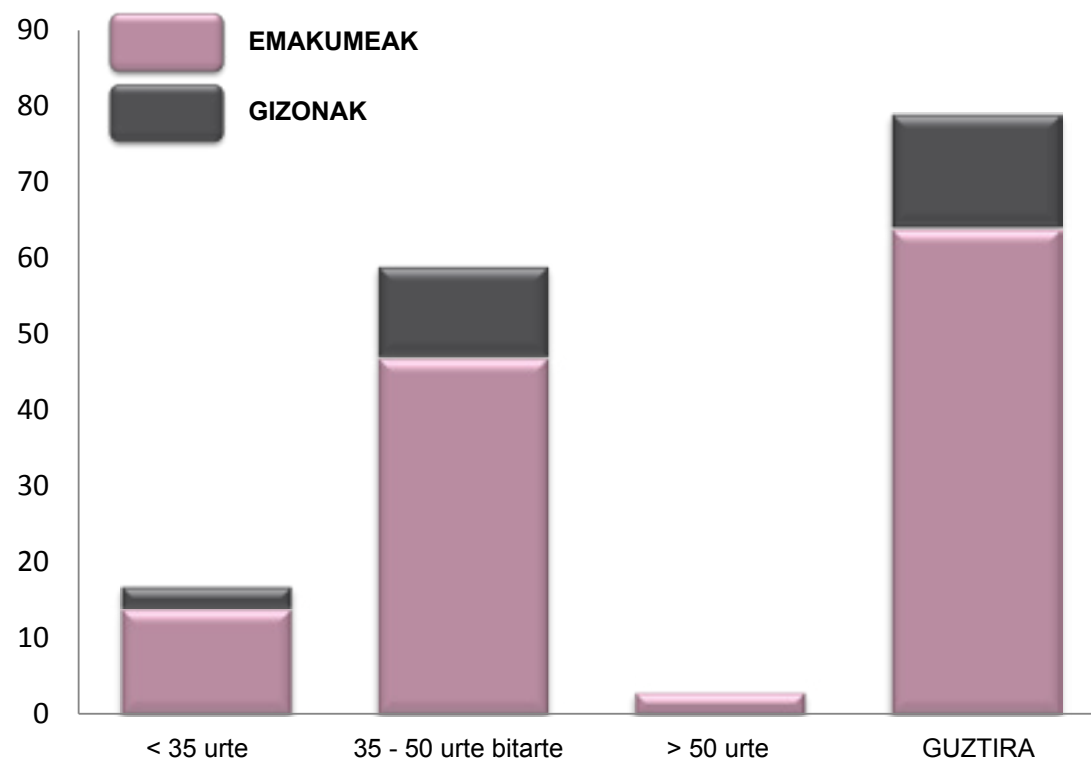
- 2.1 Giza Taldea
- 2.1.1 Organigrama
- 2.1.2 Plantila
- 2.1.3 Berdintasuna
- 2.1.4 Komunikazioa

- 2.2 Bezeroak
- 2.2.1 Bezeroak
- 2.2.2 Parkea
- 2.2.3 Harremana

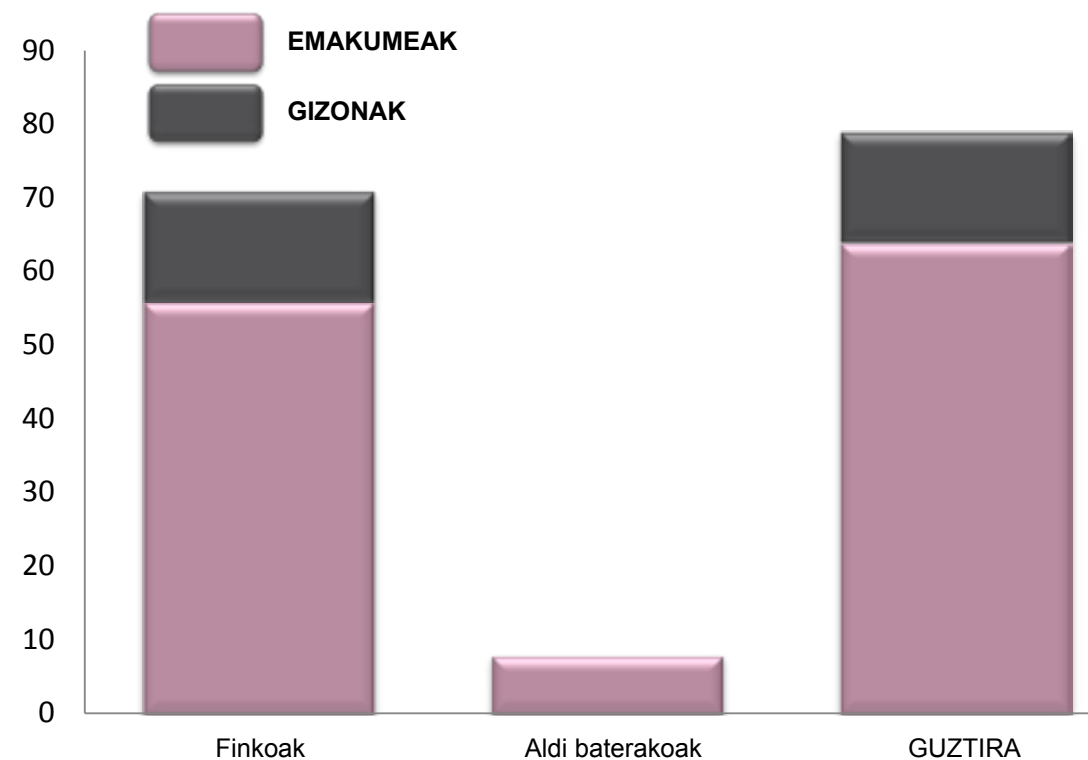
- 2.3 Gizartea
- 2.3.1 Gizarte Atala
- 2.3.2 Proiektuak
- 2.3.3 Inbertsioak
- 2.3.4 Itunak
- 2.3.5 Gure Katea



Plantilaren banaketa adinaren eta generoaren arabera



Plantilaren banaketa kontratu mota eta generoaren arabera



ADINA	EMAKUMEAK	GIZONAK
35 urte baino gutxiagokoak	14	3
35 eta 50 urte bitartekoak	47	12
50 urte baino gehiagokoak	3	0
GUZTIRA	64	15
GUZTIRA ALOKABIDE	79	

KONTRATU MOTA	EMAKUMEAK	GIZONAK
Finkoak	56	15
Aldi baterakoak	8	0
GUZTIRA	64	15
GUZTIRA ALOKABIDE	79	



2.1 Giza Taldea
2.1.1 Organigrama
2.1.2 Plantila
2.1.3 Berdintasuna
2.1.4 Komunikazioa

2.2 Bezeroak
2.2.1 Bezeroak
2.2.2 Parkea
2.2.3 Harremana

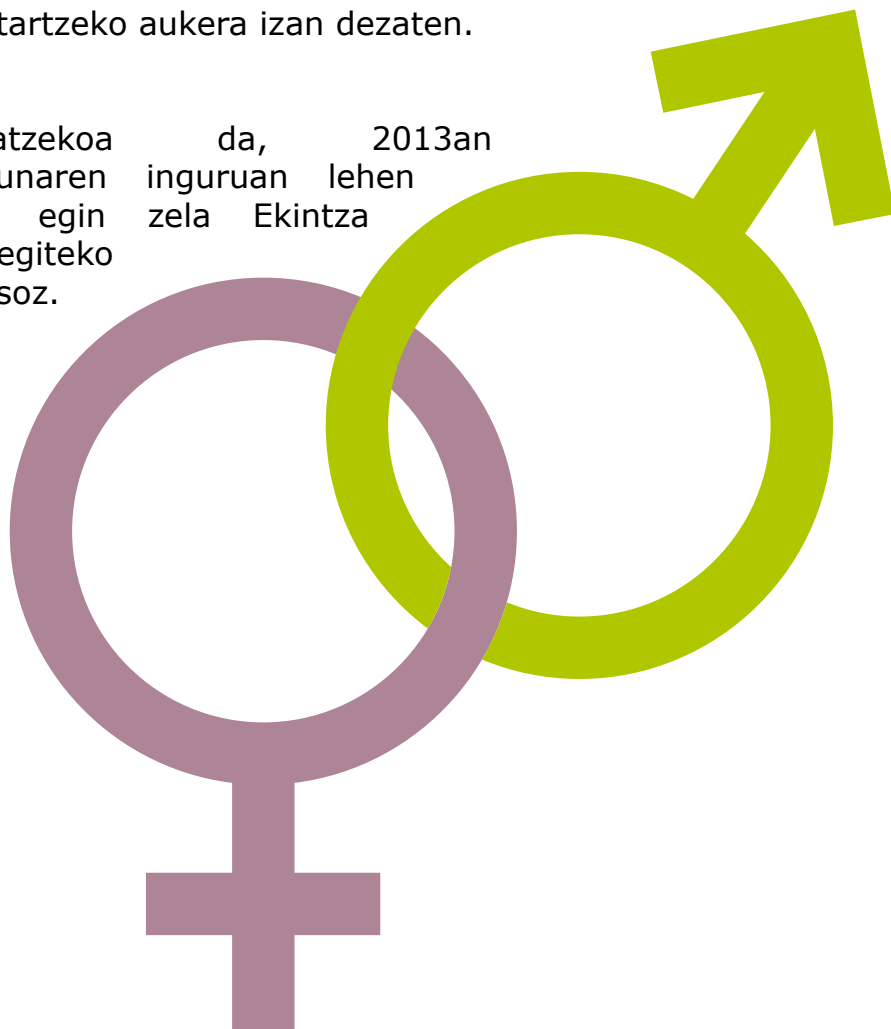
2.3 Gizartea
2.3.1 Gizarte Atala
2.3.2 Proiektuak
2.3.3 Inbertsioak
2.3.4 Itunak
2.3.5 Gure Katea



2.1.3. Berdintasuna, lan- kontziliazioa eta gizarte onura

Alokabidek, langileen garapen profesional eta pertsonala sustatu eta erraztu nahi du, horretarako langileen eskura jartzen ditu formazio ikastaroak, barne-igoerak, ordutegi-malgutasunak, familiartekoak zaindu ahal izateko erraztasunak, bizitokitik gertuen duten zentroan lan egiteko aukera, besteak beste. Helburua da langile gaitu eta zoriotsuak izatea beren lan eta familia bizitza uztartzeko aukera izan dezaten.

Azpimarratzekoa da, 2013an berdintasunaren inguruan lehen diagnosis egin zela Ekintza plana egiteko konpromisoa.



2.1.4. Lankidetzak eta komunikazioa

Alokabidek, hainbat komunikazio-bide eta lankidetzak eremu dituzte ezarriak, langile guztien artean barneko eta sailen arteko komunikazioa eta elkarlana errazteko. Besteak beste, intranet korporatiboa eta prozesuaren aldizkako bilerak dira nabarmendu beharrekoak.



Biurtean behin, laneko giroari buruzko inkestak egiten dira, **Alokabideko** pertsonak beren lanean zenbateraino gogobetarik dauden jakiteko. Inkesta horien ondorioz, laneko giroa hobetzeko ekintza-plan bat definitzen da.



Egindako azken inkestaren haritik barne lankidetzak eta antolakuntza hobetzeko 2013ko bigarren sei hilabetearen BAT proiektua jarri da martxan. Proiektu hau 2014an amaituko da **Alokabide**ren egitura berria gauzatuz.



2.1 Giza Taldea
2.1.1 Organigrama
2.1.2 Plantila
2.1.3 Berdintasuna
2.1.4 Komunikazioa

2.2 Bezeroak
2.2.1 Bezeroak
2.2.2 Parkea
2.2.3 Harremana

2.3 Gizartea
2.3.1 Gizarte Atala
2.3.2 Proiektuak
2.3.3 Inbertsioak
2.3.4 Itunak
2.3.5 Gure Katea



2.2. BEZEROAK

2.2.1. Alokabideren bezeroak:

- Alokairuko etxebizitzetako maizterrak
- Alokairuko etxebizitzaren jabeak
- Alokabidek kudeatzen duen udal alokairuko etxebizitzaren parkea
- Alokabidek kudeatzen duen Eusko Jaurlaritzako parkea
- Alokabidek kudeatzen dituen Harri S.L.,ko etxebizitzak.

2.2.2. EAEn Alokabidek kudeatzen dituen etxebizitza-parkeak:

- Alokabideren jabetzako gizarte-etxebizitzak
- Eusko Jaurlaritzaren jabetzako gizarte alokairurako parkea
- Euskal udalerrien gizarte-etxebizitzak
- Harri S.L. etxebizitzak
- Bizigune programa
Programa honek etxebizitza hutsen mobilizazioa sustatzen du, eta merkatu librean etxebizitza bat eskuratzeko adina baliabide ekonomiko ez duten pertsonei etxebizitza horiek erabiltzeko modua ematen die.
- ASAP programa
Programa honen bitartez, oinarritzko bermeak eta alokatzeko bitartekaritza zerbitzua eskaintzen zaizkie etxebizitza libreen jabeak.



2.1 Giza Taldea
2.1.1 Organigrama
2.1.2 Plantila
2.1.3 Berdintasuna
2.1.4 Komunikazioa

2.2 Bezeroak
2.2.1 Bezeroak
2.2.2 Parkea
2.2.3 Harremana

2.3 Gizartea
2.3.1 Gizarte Atala
2.3.2 Proiektuak
2.3.3 Inbertsioak
2.3.4 Itunak
2.3.5 Gure Katea



2.2.3. Bezeroekiko harremana

Alokabidek pertsona du helburu eta horregatik bezeroekiko gertutasuna eta harremana zaintzen ditu komunikazio bide desberdinak eskainiz:



a. Telefono bidezko arreta zerbitzua



b. Aurrez aurreko arreta zerbitzua lurralde historiko bakoitzean.



c. Webgunea eta helbide elektroniko korporatiboak



Telefono bidezko arreta-zerbitzua Call Center bidez

Zerbitzu honen bidez **Alokabiden** jasotzen ditugun hainbat kontsulta, eskaera eta erreklamazioak bideratu ditzakegu, horrela, langileok modu azkarrago eta eraginkorragoan kudea ditzakegu jasotako deiak.

Gaur egun, **90.000 dei** baino gehiago jasotzen dira urtean bezeroari arreta emateko **944 044 708** eta **900 251 251** telefono-zenbakietan. Horietatik %86 alokairu programa desberdinetako esleipendun eta maizterrek eginak dira eta %14 Bizigune eta Asap programaren etxebizitza jasotzei dagokie.

Zerbitzu hau jaso duten bezeroei 2013ko abuztuan egindako gogobetetze inkestaren arabera, Call Centerraren balorazio orokorra **7,4 puntukoa** izan da (0:10 eskalan). Hobetu beharreko gauzen artean ondorengoak aipatu dituzte: itxarote denbora, erantzun zehaztasuna eta intzidentzien kudeaketa zenbait eragileekin.

aurkibidea

pertonen zerbitzura

2



2.1 Giza Taldea

- 2.1.1 Organigrama
- 2.1.2 Plantila
- 2.1.3 Berdintasuna
- 2.1.4 Komunikazioa

2.2 Bezeroak

- 2.2.1 Bezeroak
- 2.2.2 Parkea
- 2.2.3 Harremana

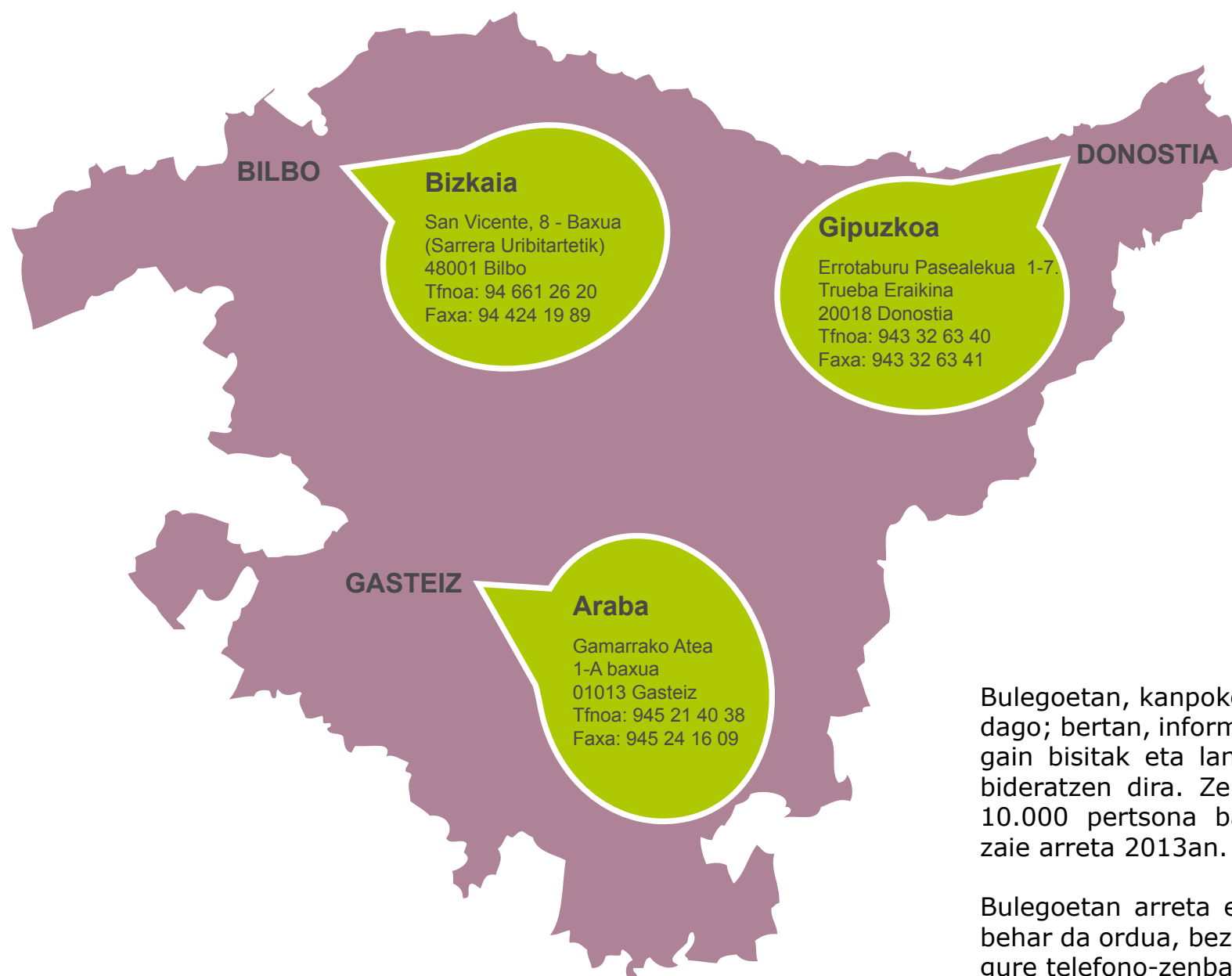
2.3 Gizartea

- 2.3.1 Gizarte Atala
- 2.3.2 Proiektuak
- 2.3.3 Inbertsioak
- 2.3.4 Itunak
- 2.3.5 Gure Katea



Aurrez aurreko arreta

Alokabidek hiru lurralde-bulego ditu eta horietan aurrez aurreko arreta eskaintzen dute. Lurralde bulegoen kokapena:



Bulegoetan, kanpoko harrera-zerbitzu bat dago; bertan, informazio azkarra emateaz gain bisitak eta lan osagarri txikiak ere bideratzen dira. Zerbitzu honen bitartez 10.000 pertsona baina gehiagori eman zaie arreta 2013an.

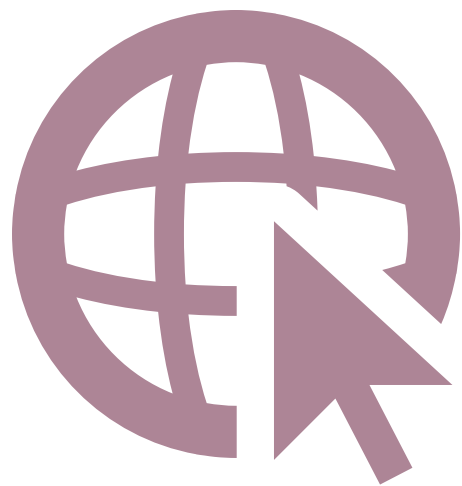
Bulegoetan arreta emateko aurrez hartu behar da ordua, bezeroari arreta emateko gure telefono-zenbakira deituta.



2.1 Giza Taldea
2.1.1 Organigrama
2.1.2 Plantila
2.1.3 Berdintasuna
2.1.4 Komunikazioa

2.2 Bezeroak
2.2.1 Bezeroak
2.2.2 Parkea
2.2.3 Harremana

2.3 Gizartea
2.3.1 Gizarte Atala
2.3.2 Proiektuak
2.3.3 Inbertsioak
2.3.4 Itunak
2.3.5 Gure Katea



Webgunea eta helbide elektroniko korporatiboak

Webgune bat dugu, **www.alokabide.com**, gure bezeroentzat, hornitzaileentzat eta gure kudeaketan interesatuta dagoen edozein herritar edo erakunderentzat.

2013. urte amaieran hasi gara webgune berria garatzen eta 2014ko lehen lau-hilekoan matxan egongo da jada. 2013. urtean gure webgunean 52.364 bisita jaso ditugu.

Halaber, gurekin harremanetan jartzeko, jendearen eskura ditugu helbide elektroniko korporatiboak:

araba@alokabide.com, **bizkaia@alokabide.com** y **gipuzkoa@alokabide.com**. Helbide orokorra ere badugu gai orokorreari erantzuna emateko: **alokabide@alokabide.com**.



aurkibidea

guztiz
pertsonen
zerbitzura



2.3. GIZARTEA

Gizartea oro har, honako hauek barne direla:

- **Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila**
- Enpresa **hornitzaileak** eta enpresa **laguntzaileak**
- Etxebizitza Sailari atxikitako sozietateak, **Visesa** eta **Orubide**

2.3.1. Gizarte atala

Alokabideko Gizarte Atalak (ASEA) arlo hauetan premia bereziak dituzten bezeroak detektatu, ebaluatu, babestu eta bideratzen ditu: bizikidetza, trebetasunak, genero indarkeria, osasun mentala, immigrazioa, gizarte-bazterketa eta abar. Horretarako, sarean jarduten du lanean beste gizarte-eragile batzuekin batera.

Bestalde, **Gizarte Atalak**, programa berri bat txertatu berri du behar bereziak dituzten maizterrei laguntzeko. Enpresa ezagun eta espezializatuen babesa eta laguntzarekin, eguneroko alokairu kudeaketan maizterren autonomia pertsonala sustatu eta indartzea da helburua.

Gizarte-lantaldearen oinarritzko zereginetako bat da udaletako oinarritzko gizarte-zerbitzuekin koordinatzea. Zerbitzu horren eta Alokabideren arteko urtetako harremanaren ondorioz, kasu ugari eta mota askotarikoak kudeatu eta bideratu dira: gizarte-problematika, bizikidetza, bazterketa, ez-ordaintzeen kudeaketa, etxe-gabetze proposamenak geraraztea, zor zaien kantitateak berreskuratzea, eta abar.

Udal zerbitzuekin ez ezik, batez ere GLLekin zerikusia duten arloetan jarraitzen baitu lanean, Aldundietako Gizarte Ongizateko Zerbitzuekin ere badu harremana, bai eta erakunde horietako adingabeen arloekin ere.

Garrantzitsua da bereziki buru- osasunaren arloan Osakidetzarekin duen lankidetzaren oso patologia berezia duten maizterren kasuistika bereziagatik; izan ere, **Alokabideko** gizarte-langileek ahalegin eta gestio handiak egin behar izaten dituzte bereziki buru-arazoak dituztenentzat laguntza edo ezagutza handia duten arloetatik laguntza behar denean.



aurkibidea

pertonen zerbitzura



2.1 Giza Taldea
2.1.1 Organigrama
2.1.2 Plantila
2.1.3 Berdintasuna
2.1.4 Komunikazioa

2.2 Bezeroak
2.2.1 Bezeroak
2.2.2 Parkea
2.2.3 Harremana

2.3 Gizartea
2.3.1 Gizarte Atala
2.3.2 Proiektuak
2.3.3 Inbertsioak
2.3.4 Itunak
2.3.5 Gure Katea



Gizarte-atalaren esparruan egindako jarduerak.

A. PREBENTZIOZKO BALORAZIOA

Adjudikaziodunen egoera aztertzea, errenta - kontratua sinatu aurretik.

B. BIZIKIDETZA-ARAZO ARINAK KONPONTZEA

ARINAK:

Animaliak izatearen ondoriozko arazoak
Antena parabolikoak ipintzea
Zikinkeria eta zaborren arazoa
Azpierrentak/lagapenak:
Garaje-plazak bidegabeki okupatzea
Enpresa-jarduerak edo etxebizitzetan debekaturiko jarduerak
Guztientzako diren eremuak gaizki erabiltzea

TRANSIZIOA: (arazoa larriagotzea edo errepikatzea)

Dokumentazio eskaera (aktak, salaketak, soinu neurketak)

LARRIAK:

Etxebizitzan kalteak egitea/gaizki erabiltzea
Mehatxu/erasoak
Zarata
Etxekoak ez diren pertsonen joan-etorria
Droga-trafikoa
Zikinkeria

C. TRUKAKETEN KUDEAKETA

(gizarte-arazoak direla eta maizterrak beste nonbait kokatzea)

Eskaera
Balorazioa
Erabakia
Kudeaketa

D. SALBUESPENEZKO AGINDUEN KUDEAKETA

(genero-indarkeria, hipoteka-bitartekaritza, familia- berrekartzeak, eta abar.)

Eskaera
Balorazioa/esku hartzea
Etxebizitza bilatzea
Kontratua sinatzea

E. AURRETIAZKO GIZARTE-BALORAZIOA. ARLO JURIDIKORA BIDERATZEA. EZ-ORDAINTZEAK KUDEATZEKO LAGUNTZA

Ez-ordaintzea gertatzen denetik arlo juridikora bideratu arte
Berreskuratze arrunt eta ordaintzeko akordioetarako gestio berezia/laguntza

F. KONTRATU AMAIERAKO GIZARTE-BALORAZIOA

G. GIZARTE ESKU-HARTZEA

Genero-indarkeria
Toxikomaniak
Buru-osasuna
Minusbalotasunak
Gutxiengo etnikoak
Bestelakoak

Intzidentziak eta gestioak lurraldeka 2013:

	Intzidentzia kopurua	Gestio kopurua
Araba	578	4.477
Bizkaia	363	1.991
Gipuzkoa	678	4.674
GUZTIRA	1.619	11.142



2.1 Giza Taldea

- 2.1.1 Organigrama
- 2.1.2 Plantila
- 2.1.3 Berdintasuna
- 2.1.4 Komunikazioa

2.2 Bezeroak

- 2.2.1 Bezeroak
- 2.2.2 Parkea
- 2.2.3 Harremana

2.3 Gizartea

- 2.3.1 Gizarte Atala
- 2.3.2 Proiektuak
- 2.3.3 Inbertsioak
- 2.3.4 Itunak
- 2.3.5 Gure Katea



2.3.2. Proiektu solidarioak

Alokabiden proiektu solidarioak abian jartzeko babesa ematen jarraitzen dugu, eta proiektu horietan pertsonek parte har dezaten sustatzaile gara. 2013an Bolivian 2 aterpe berri eraiki ditugu, 2012an eraikitako 3 aterpeen bidetara jarraituz.

Horretarako, Euskadiko Mugarik Gabeko Arkitektoak eta EFEI-CIAPA Fundazioa GKEekin aritu gara elkarlanean. Aterpe horietan, gurasoekin espetxean bizi diren 12 eta 18 urte bitarteko gazte, umezurtz edo/eta haur abandonatuak laguntza ematen zaie eta hauen oinarritzko beharrak bete eta beraiek gizarteratzen laguntzen ditugu horretarako prestakuntza emanaz.

Proiektuaren lehen faseari jarraikiz, emakumeak beraiek, eraikuntzak egiteko prestatu ditugu, beraien bilakaera pertsonal eta profesionalean sekulako onura egiten diela erakutsi bai digute beste eraikuntzetako emaitzek.





2.3.3. Inbertsioak tokiko komunitatean

Gure sektorea ekonomiaren sektore traktore bat da. **Alokabideren** kontratazio gehienak EAEko hornitzaileekin egiten dira. Ondorengo taulan zehazten da **Alokabideren** jarduerak azken urteotan izan duen inbertsio eta gastuek gizarte, ekonomia eta ingurumenaren gainean ze eragin positiboa izan duten:

Inbertsioak tokiko komunitatean	2013
Biziguneko jabeei errentak	36.807.510
Lizentziak eta ekipamendu informatikoak	33.360
Aktibo higiezina	35.521.418
Udal zergak	461.958
Langileen ordainsariak	2.399.964
Kanpoko zerbitzuak	2.754.717
Mantenu-lanak	1.023.800
Aseguruak	807.857
Finantza-interesak eta komisioak	3.744.002

2.3.4. Itunak, enpresa hornitzaileak eta agente laguntzaileak

Alokabideko kideok eskerrak eman nahi dizkiegu 2013. urtean gurekin lan egin duzuen hornitzaile, laguntzaile eta kolaboratzaileoi.

Call Center – harrera:	XUPERA, LANALDEN, GUPOS T
Tresna informatikoak- euskarriak:	LANTEK, LOGIC, IBAI SISTEMAS, IGN , S2G, SERIKAT
Zerbitzu teknikoak:	ITAU, GIROA
Artekaritzak eta aseguru-etxeak:	EGIASA, MAPFRE, UTE AON-EGIASA
Aholkularitza eta Auditoretza enpresak eta banku-entitateak:	ACORDE, ATTEST, DELOITTE, PWC, KUTXABANK, LABORAL KUTXA, BBVA, BANCO SANTANDER, QEPA, EUSKALIT, INNOBASQUE, LOYE R

Bai eta beste arlo batzuetan laguntza eman diguzuen guztiei ere:

Finka administratzaileak
 Konponketa gremioak (iturgintzak, igeltseritzak, sarrailagintzak, pintura-enpresak...)
 Etxetresna eta galdaren zerbitzu ekniko ofizialak
 Mantenu enpresak (igogailuak, suteen aurkako babesa, berogailuak, aireztapena, garbiketa, lorezaintza...)
 Mezularitzak, prestakuntza-enpresak, notarioak...



2.1 Giza Taldea
2.1.1 Organigrama
2.1.2 Plantila
2.1.3 Berdintasuna
2.1.4 Komunikazioa

2.2 Bezeroak
2.2.1 Bezeroak
2.2.2 Parkea
2.2.3 Harremana

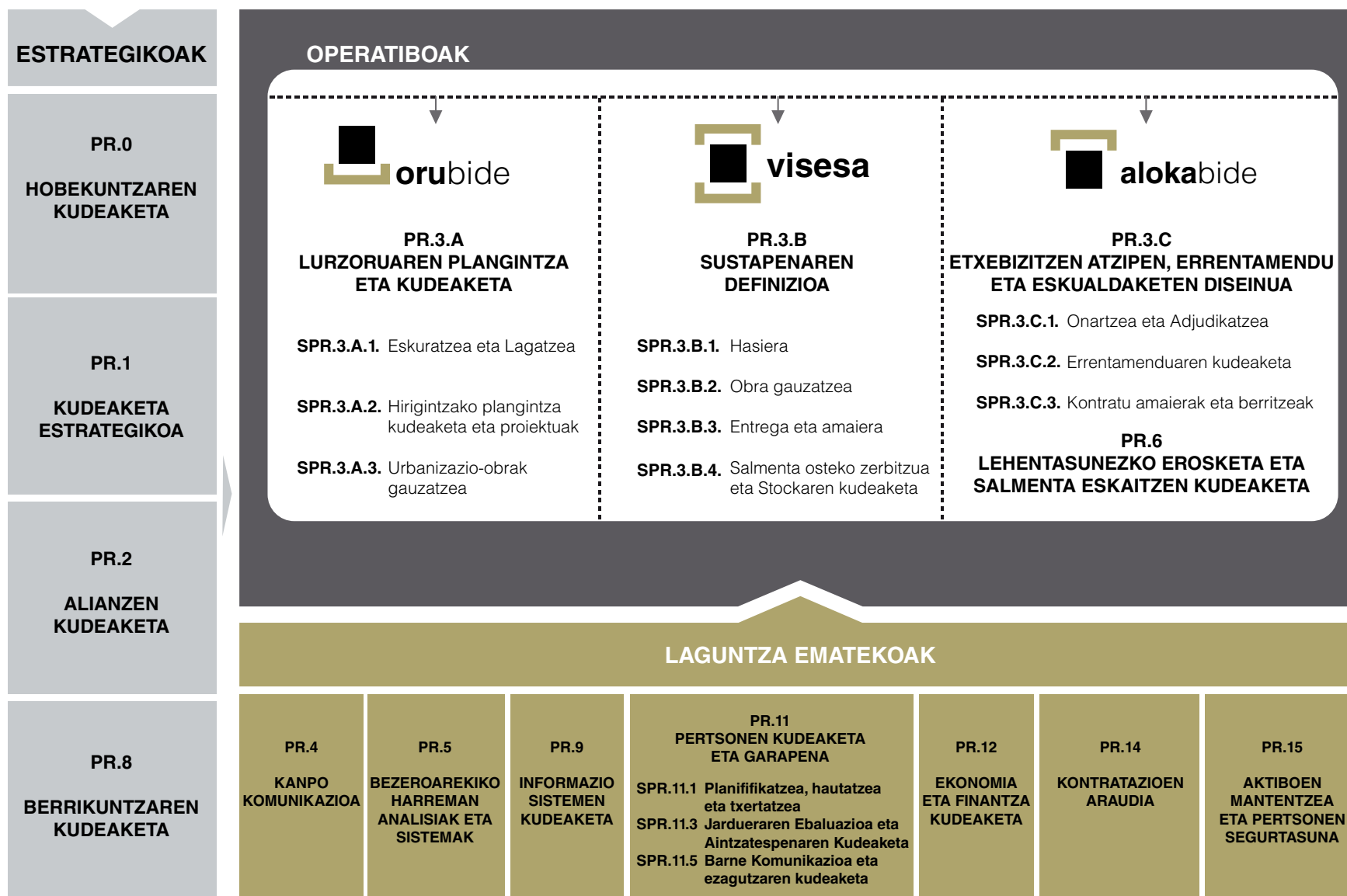
2.3 Gizartea
2.3.1 Gizarte Atala
2.3.2 Proiektuak
2.3.3 Inbertsioak
2.3.4 Itunak
2.3.5 Gure Katea



2.3.5. Gure balio-katea: Orubide eta Visesa

Orubide, Visesa eta Alokabide funtsezko tresnak dira Eusko Jaurlaritzaren etxebizitza-politikaren garapenerako, eta sinergia interesgarriak sortzen dituen **balio- kate** bat eratzen dute:

- **Orubidek**, etxebizitza babestuen eta librearen zentzuzko kostuekin eraikitze eta etxebizitzarako-lurzoru mistoak eskuratuz, kudeatuz eta urbanizatuz.
- **Visesak**, euskal herritar guztientzat kalitatezko etxebizitzak prezio eskuragarrietan sustatuz.
- **Alokabidek**, Euskal Autonomia Erkidegoko babes ofizialeko etxebizitza askoren alokairua kudeatuz eta etxebizitza libre hutsak gizarte-alokairuan jartzeko sustatuz eta baita eta eroslehetasunen atala kudeatuz ere.





- | | | |
|---|-------------------------------------|---------------------------------------|
| 3.1 Alokabideren bilakaera | 3.2 Jarduera datu garrantzitsuenak | 3.3 Onartze eta berritze / itzultzeak |
| 3.4 Administrazio eta bezeroen arreta jarduerak | 3.5 Lehenetsunez erosteko jarduerak | 3.6 Abian jartzeko jarduerak |

BIDEORA





- 3.1 Alokabideren bilakaera 3.2 Jarduera datu garrantzitsuenak 3.3 Onartze eta berritze / itzultzeak
- 3.4 Administrazio eta bezeroen arreta jarduerak 3.5 Lehenagotzaren erosteko jarduerak 3.6 Abian jartzeko jarduerak

3.1. Alokabideren bilakaera

Alokabideren helburu nagusiak herritarrentzako zerbitzua hobetzeko izan duen bilakaera etengabea:



2000	Alokabide sortu zen.
2002	Alokabideren jardueraren hasiera. Bere parkearen sorrera, lehen 230 etxebizitzak jarri ziren alokairuan.
2002	EAEko etxebizitza hutsak mobilizatzeko programa (Bizigune programa) hasi zen.
2005	Eusko Jaurlaritzak bere etxebizitzak kudeatzeko ardura Alokabideri eman zion.
2006	ISO 9001 ziurtagiria lortu zuen, kalitatez kudeatzeko sistemagatik.
2007	ISO 14001 ziurtagiria lortu zuen, ingurumena kudeatzeko sistemagatik.
2009	20.000 alokairu-kontratura iritsi ginen EAEn.
2010	Alokairuko Etxebizitzak Kudeatzeko Sozietate Publikoa sortu zen, Eusko Jaurlaritzaren osoki sozietate publikoa bilakatuz.
2010	EAEko etxebizitza hutsak mobilizatzeko programa (Bizigune programa) txertatu zen.
2011	Alokabide publiko bihurtu zen, eta Alokabidek eta AEKSPk bat egin zuten.
2012	ASAP programaren agente kolaboratzaileak
2013	Biziguneren dekretu berriaren definizio lanetan eta berau martxan jartzen aritu zen Alokabiden.
2013	Hasiera eman zaio berogailu eta ur-beroaren aurreordainketa sistemari eta konponketa-hornitzaileen erregistroari.
2013	Gizarte laguntzarako kanpo zerbitzuak martxan jarri dira.

aurkibidea

2013ko jarduerak

3



- 3.1 Alokabideren bilakaera 3.2 Jarduera datu garrantzitsuenak 3.3 Onartze eta berritze / itzultzeak 3.4 Administrazio eta bezeroen arreta jarduerak 3.5 Lehentasunez erosteko jarduerak 3.6 Abian jartzeko jarduerak

3.2. Jarduera datu garrantzitsuenak

Alokabidek etxebizitza-parke desberdinak kudeatzen ditu EAEn (**Alokabideren** gizarte-laguntzako etxebizitza-parkea, **Eusko Jaurlaritzarena**, **Udaletxeena** eta **Harrirena**) eta 2013an **6.245 etxebizitzak alokairu-babestu** kudeatu dira.

Bizigune programak etxebizitza hutsen mobilizazioa sustatzen du eta urteetan sendotuz joan da aipatu programa. 2013an **5.174 etxebizitza** kudeatu dira programa honen bitartez.

Laburbilduz, 2013ko abenduaren 31 bitarte **11.500 etxebizitza** inguru kudeatu ditugu. Horregatik, **Alokabide**, EAEko etxebizitzak alokairu publiko babesturako funtsezko eragilea da, urtetik-urtera gure xedeak lortuz.

Gizarte-laguntzarako etxebizitzak	EAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Alokabideren etxebizitza-parkeak	3.280	2.339	370	571
Eusko Jaurlaritzaren etxebizitza-parkeak	2.817	440	1.474	903
Udaletxeen etxebizitza-parkeak	70	0	12	58
Harri S.L. etxebizitzak	78	0	78	0

Bizigune programako etxebizitzak	EAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Jabeekin kontratuak	5.174	825	3.066	1.283
Maizterrekin kontratuak	4.561	744	2.689	1.128



3.3. Etxebizitzaren onartze eta berritze / itzultze jardura

Etxebizitza libreak gureganatu eta biltzeko jardueran bi helburu nagusi izan ditugu 2013an:

- **Bizigune programaren** helburua betetzea, 5.400 etxebizitza
- **ASAP programari** hasiera eman zaio

a. Bizigune Programa

5.174 etxebizitza kudeatu dira Bizigune programaren bidez. Hori lortzeko, **Alokabidek** etxebizitza berriak bereganatzeko lan eta esfortzu handia egin du, bereziki alokairu-babestuko etxebizitza eskari handia dagoen udalerrietan.

Halaber, jabeen kontratu amaierak kudeaketa lan garrantzitsuak eragiten dituzte, gastu eta tramitazioez gain, alokairu-parkeen mantenua egin behar da eta etxebizitzak prest utzi behar dira horiek itzuli edota kontratuak berritzeko.

Bizigune programari dagokionez 2013an etxebizitza hutsen jabeekin egindako kontratu kopuru eta motak ondorengoak dira:

2013 BIZIGUNE PROGRAMA	EAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Jabeekin kontratu berriak	294	23	169	102
Jabeekin kontratu berritzeak	566	35	334	197
Jabeekin amaitutako kontratuak	244	93	115	36

b. ASAP Programa

Enplegu eta Gizarte Politiken saila Dekretua aldatzen eta esleipen prozesua hobetzen saiatzen ari da.

Alokabidetik, 2013an, **ASAPeko 311 etxebizitza** kudeatu ditugu jabeekin eta **275 maizter** eta esleipendunekin.



3.4. Administrazio eta bezeroentzako arreta jarduerak

a. Esleipenak eta kontratuen sinatzea

1. Esleipen prozesuan irizpideak betetzen dituzten pertsonek eskura jartzen ditugu alokairuan ditugun etxebizitzak, eskaera egin eta beharrezko dokumentuak eman ostean. Ondoren, ordaindu beharrezko errenta zehazten da.

Alokabideren etxebizitzaren adjudikazioa 2013ko ekitaldian:

2013ko ESLEIPENAK	EAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Alokabideren parkea	294	23	169	102
Bizigune programa	566	35	334	197

Biziguneren esleipen-prozesua **Alokabide**k kudeatzen du, **Etxebide**k zehaztutako esleipendunen irizpideak kontutan hartuz.

Alokabide eta **Eusko Jaurlaritzaren** etxebizitza-parkeetako adjudikazioak lurralde-ordezkaritzek egiten dituzte.

Alokabideren parkean, 2013ko ekitaldian, 662 pertsonak egin zieten uko etxebizitzari; **Bizigune** programan berriz, 1.601 esleipendunek egin zioten uko etxebizitzari.

Etxebizitzari uko egitearen arrazoi nagusiak **Alokabide**ren parkean etxebizitzaren tamaina eta alokairu prezioa izan dira. **Bizigune** programari dagokionez, programak ezarritako baldintzekin ados ez egotea edota eskaintutako etxebizitzak maizterren beharretara ez egokitzea izan dira etxebizitzari uko egiteko arrazoi nagusiak.

2. Adjudikazio edota kontratuen berritze edo amaitze prozesuaren ostean, errentari- kontratu berriak sinatzen dira.

2013 ekitaldian, **Alokabide** beraren parkean, **455 kontratu** berri sinatu dira errentariekin eta **378 berritu**.

2013an ALOKABIDE beraren PARKEA	EAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Maizterekin egindako kontratuberrak	455	374	50	31
Kontratua berritu zaien maizterrak	378	83	141	154
GUZTIRA	833	457	191	185



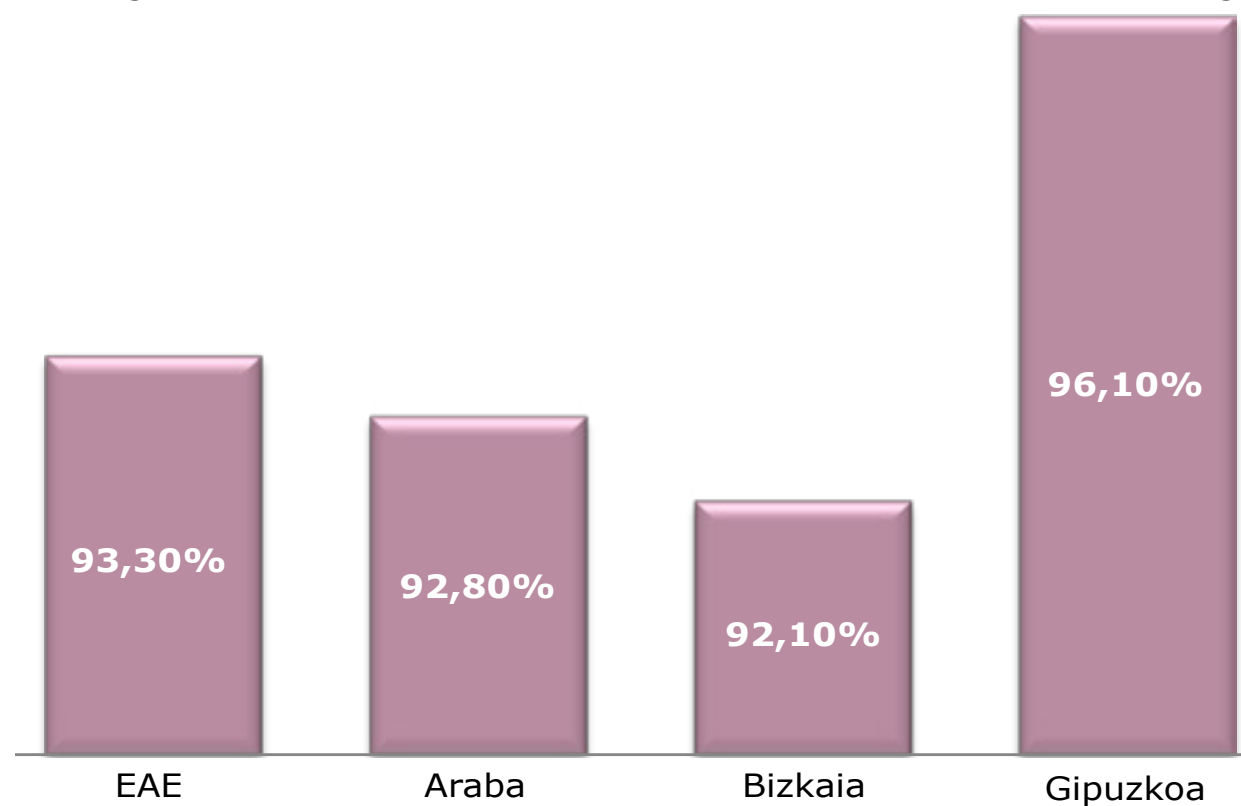
- 3.1 Alokabideren bilakaera 3.2 Jarduera datu garrantzitsuenak 3.3 Onartze eta berritze / itzultzeak
- 3.4 Administrazio eta bezeroen arreta jarduerak 3.5 Lehenetsunez erosteko jarduerak 3.6 Abian jartzeko jarduerak



Bizigune programan, 2013 ekitaldian, **580 kontratu berri** sinatu dira maizterrekin eta **486 kontratu berritu** dira.

2013an BIZIGUNEREN PARKEA	EAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Maizterrekin egindako kontratu berriak	580	128	244	208
Kontratua berritu zaien maizterrak	486	48	291	147
GUZTIRA	1.066	176	535	355

EAEn etxebizitzaren betetzea **%93**tik gorakoa izan da; lurralde bakoitzeko batz-beste datuak ondorengoak dira:





- | | | |
|---|-------------------------------------|---------------------------------------|
| 3.1 Alokabideren bilakaera | 3.2 Jarduera datu garrantzitsuenak | 3.3 Onartze eta berritze / itzultzeak |
| 3.4 Administrazio eta bezeroen arreta jarduerak | 3.5 Lehenetsunez erosteko jarduerak | 3.6 Abian jartzeko jarduerak |

b. Maizterrei egindako fakturazioa

Hilero egiten zaie fakturazioa parke guztietako maizterrei.

2013ko **fakturazioa**:

- **Alokabideren** babestutako parkearen fakturazioa **11.412.766 euroa** iritsi zen
- **Bizigune programako** errentarien fakturazioa, berriz, **16.406.183 €** ingurukoa izan da
- **Eusko Jaurlaritzaren** parkeak **6.188.560 €** fakturatu zizkien bere errentariei

2013ko **batez besteko errenta**:

- **Alokabideren** parke propioan ordaintzen den batez besteko errenta **235,79 eurokoa** da
- **Bizigune programako** batez beteko errenta **257,60 eurokoa** da

c. Jabeei egindako fakturazioa

Bizigune programako jabeei, hilero, errenten fakturazio/ordainketa egiten zaie. Guztira **36.807.510 €** fakturatu ziren.

d. Errenta berritzeak

2013an, parke guztietako errenta-kontratuen errenta berritzeak **11.500** inguru izan dira.

e. Kontratu amaierako berritzeak

Gaur egun, **Alokabide**, kontratuen muga-egunean, gizarte-etxebizitzak eskuratzeko errentarien baldintzak berrikusten eta muga-egun horien ezaugarriak 2010eko azaroko prezioei buruzko agindura egokitzen ari da.

2013ko ekitaldian, **Alokabideren** parkeko 378 kontratu egokitu ziren.

Bizigune programan, 565 kontratu berritu ziren jabeekin, eta 486 kontratu errentariekin.

f. Udalentzako aholkularitza

Nabarmendu beharreko zereginetako bat da aholkularitza dohainik ematen zaiela gizarte- alokairua kudeatzen duten udalei, alokairuak martxan jarri ditzaten. Lankidetzan aritu gara esleipen-orriak eta alokairu-baldintzak prestatzen, errentak ezartzen, kontratuak berritzen eta beharrezko beste edozein kontsultari erantzuten, hala eskatu duten bakoitzean.



- 3.1 Alokabideren bilakaera 3.2 Jarduera datu garrantzitsuenak 3.3 Onartze eta berritze / itzultzeak
3.4 Administrazio eta bezeroen arreta jarduerak 3.5 Lehenetsunez erosteko jarduerak 3.6 Abian jartzeko jarduerak

3.5. Lehenetsunez erosteko jarduerak

Eusko Jaurlaritzak lehenetsunez erosteko eta atzera berreskuratzeko eskubidea du babespeko etxebizitzaren bigarren eta ondorengo salmentetan, eta eskubide hori **Alokabidek** kudeatzen du.

Lehenetsunez erosteko eta atzera berreskuratzeko eskubideak esan nahi du Administrazioak erosteko lehenetsunezko eskubidea duela babespeko etxebizitzaren bigarren eta ondorengo eskualdaketa guztietan. Modu horretara, saihestu egiten dira gainprezioak; izan ere, etxebizitza zuzenean Administrazioari saltzen zaio, eta hark, ondoren, berriro adjudikatzen du.

Herritarrentzako zerbitzu gisa, **Alokabidek** bitartekari-lanak egiteko aukera ematen du partikularren arteko babespeko etxebizitzaren salerosketan. Hala, etxebizitza partikularrak, saltzaileak hala nahi izanez gero, Etxebideren zerrendei jarraituz adjudika daitezke. Zerbitzu horren abantaila da adjudikazioa erabat gardena izango dela, eta saltzaileak ez duela komisorik ordaindu behar gestio horren truke.

2013an hasi eta itxitako espedienteak	2013
Hasitako espedienteak	151
Itxitako espedienteak	29

3.6. Sustapenak abian jartzeko eta mantentzeko jarduerak

Jarduerak honetan, **Alokabidek** eskuratu dituen edo **Eusko Jaurlaritzak** edo hirugarrenek burutu dituzten eta lehen

esleipendunei batera eman behar zaizkien sustapen osoen entrega antolatzen da. Etxe berriak dira, eraiki berriak.

Lanak proiektuen araberrako kudeaketa bidez antolatzen dira. Onartu duten adjudikaziodunen zerrenda izan ostean eta sustapena entregatzeko prest dagoenean, ematea noiz eta non egingo den zehazten da Alokabide eta kasuan kasuko Etxebizitza Lurralde Ordezkaritzaren artean.

a. Emandako etxebizitzak

Sustapenaren jabea	Alokabide kodea	Azalpena	Emate eguna	Guztira
ALOKABIDE				
	01-B-14	BASAURI 40	2013/03/22	39
	01-B-15	ONDARROA 4	2013/02/04	1
	01-A-23	ZABALGANA 90 (170A)	2013/11/25	90
	01-A-24	ZABALGANA 90 (170B)	2013/11/25	80
GUZTIRA				210
	Alokabide kodea	Azalpena	Emate eguna	Guztira
EUSKO JAURLARITZA				
	02-B-81	SANTURTZI 24	2013/05/07	24
	02-G-36	MORLANS 70	2013/02/26	70
	02-G-37	HERNANI 27	2013/06/21	27
GUZTIRA				121
	Alokabide kodea	Azalpena	Emate eguna	Guztira
HARRI 1, S.L.				
	04-B-04	HARRI 1 26 MUNGIA	2013/01/22	26
GUZTIRA				26
GUZTIRA				357



- 3.1 Alokabideren bilakaera 3.2 Jarduera datu garrantzitsuenak 3.3 Onartze eta berritze / itzultzeak
- 3.4 Administrazio eta bezeroen arreta jarduerak 3.5 Lehenetsunez erosteko jarduerak 3.6 Abian jartzeko jarduerak

b. Etxebizitza eta eraikinen mantentze eta kontserbazioa

Alokabidek kudeaketa egokia egiten du etxebizitzak eta eraikinak mantentzeko, funtzionamendua optimizatzeko, ondarea zaintzeko, neurri zuzentzaileak ahalik eta gehien saihesteko eta erabiltzaileen erosotasuna bermatzeko.

2013. urtean, **35.017 intzidentzia** berri jaso ziren (gai desberdinekin zer ikusia zutenak: mantenua, administrazioa, bezeroari arreta, gizartea eta merkataritza), gehientsuenak maizterrek Call Center-era egindako deiak izan ziren.

Intzidentzia bakoitzaren ostean, Alokabideko langileek hainbat barne lan egiten dituzte. 2013an, guztira, **148.614 zeregin** izan dira.

Arlo teknikoari dagokionez, intzidentzia adierazgarrienak honako hauek izan dira 2013an:

Intzidentziak	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTIRA
Matxura Orokorrak	630	910	392	1.933
Berogailuak	738	600	426	1.764
Etxetresnak	410	498	292	1.200
Idatziak. Hasierako intzidentziak	452	402	354	1.208
Obra bermea	179	109	91	379
Mantenu prebentiboa eta sustapenak prestatzea	38	46	26	110
Etxebizitzak prest jartzea (jabeei itzultzeko)	112	165	49	326
Etxebizitzak prest jartzea (esleitzeko)	282	379	242	903
Ezbehar edo kalteak	425	410	236	1.071
Erreforma eskaera	95	201	134	433
Idatzizko erreklamazioak	119	109	39	267
Guztira	3.483	3.829	2.282	9.597