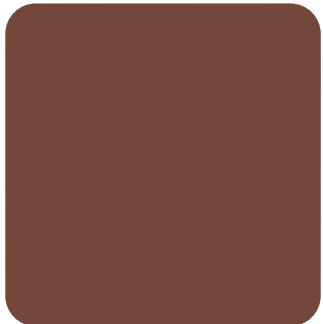
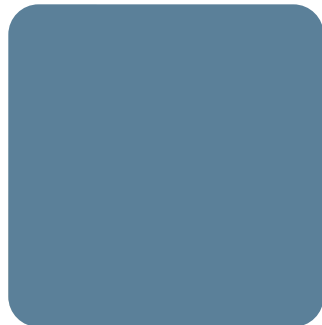


# Memoria de Gestión 2019 - 2020



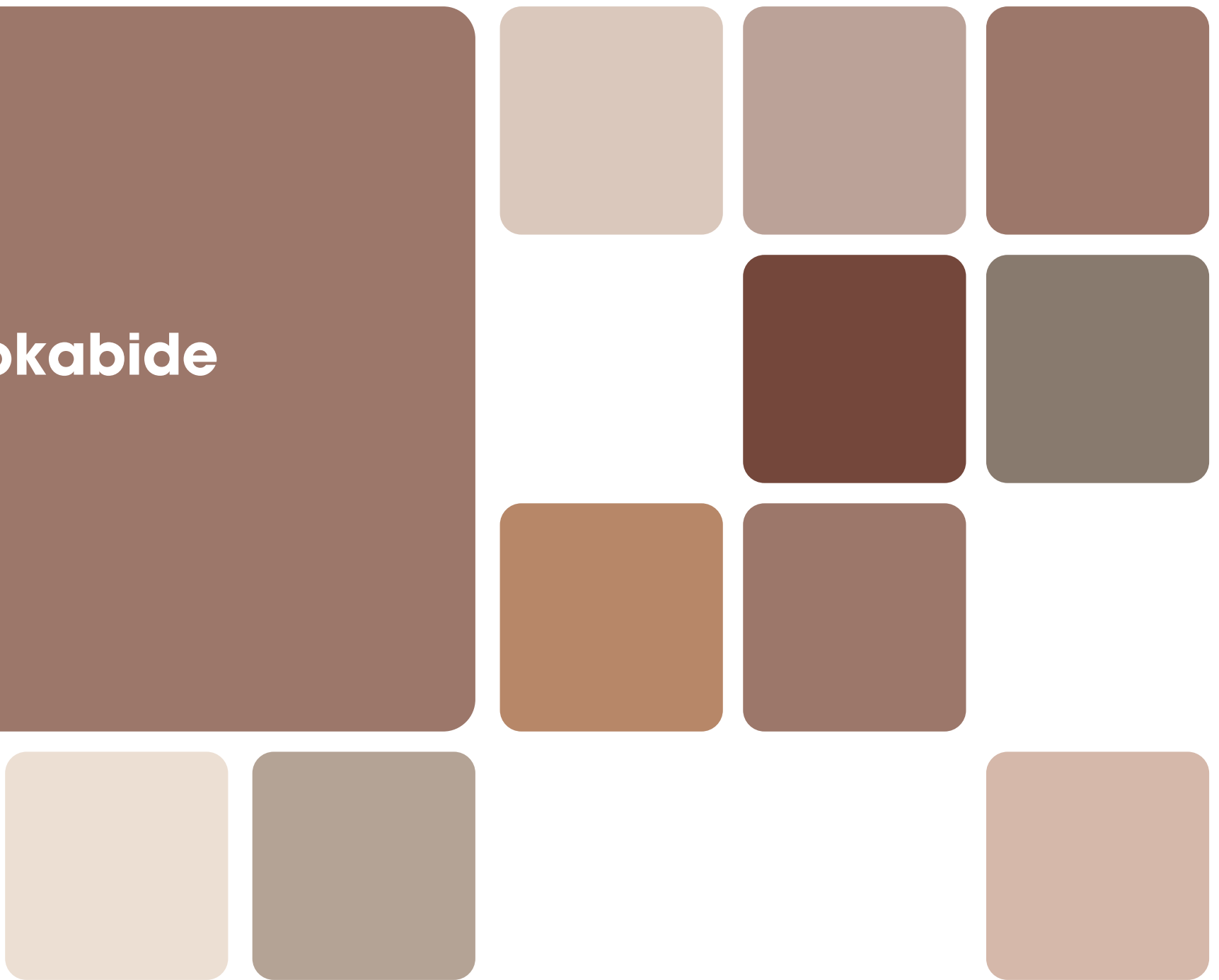


# Índice

<b>1. ALOKABIDE</b>	<b>4</b>
1.1. Presentación. Bienvenida	6
1.2. Evolución de Alokabide. De dónde venimos	7
1.3. Misión. Para qué estamos	10
1.4. Valores. Cómo trabajamos	10
1.5. Estrategia. Hacia dónde vamos	11
<b>2. AL SERVICIO DE LAS PERSONAS. VOCACION Y RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>16</b>
2.1. Clientes. Para quién estamos	18
2.2. Personas facilitando servicios a personas	26
2.3. Nuestros compromisos sociales	32
<b>3. ALIANZAS, EMPRESAS PROVEEDORAS Y AGENTES COLABORADORES</b>	<b>40</b>
<b>4. ACTIVIDAD 2019-2020 (a 30 de septiembre)</b>	<b>44</b>
4.1. Principales datos de actividad	46
4.2. Servicios de incorporación/salida de viviendas y edificios al parque de alquiler público	47
4.3. Servicios de gestión del arrendamiento público	51
4.4. Servicios de asesoramiento y gestión de convenios	60
4.5. Servicios de Conservación y Sostenibilidad del Parque edificado	61
4.6. Servicios de tramitación de prestaciones-ayudas al alquiler	69
4.7. Servicio de tanteos y ofertas de venta	75
4.8. Servicios de soporte interno	76
4.9. Proyectos estratégicos	79
<b>5. AGRADECIMIENTO</b>	<b>86</b>



# 1. Alokabide



# 1.1. Presentación. Bienvenida

**Iñaki Arriola López**, Presidente de Alokabide

**Patricia Ainhoa Val Hevia**, Directora General de Alokabide

**Alokabide S.A.U. es la sociedad pública dependiente del Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco** para el desarrollo de la función social de la vivienda a través de la política de alquiler.

El derecho a disfrutar de una vivienda constituye una necesidad vital para el ser humano por cuanto que condiciona el disfrute de otros derechos esenciales como tener un empleo, acceder a las prestaciones y a los servicios públicos, escolarizar a las hijas e hijos o disfrutar de la cultura, por ejemplo.

El año 2019 y sobre todo el 2020 han obligado a intensificar algunas actuaciones que ya se venían desarrollando en el ámbito de la vivienda y a abordar nuevos enfoques para responder a necesidades surgidas debido a las negativas consecuencias económicas y sociales derivadas de la crisis sanitaria.

El acceso a la vivienda en alquiler sigue siendo, de forma si cabe más acentuada, una de las cuestiones más demandadas. Principalmente por los sectores más desfavorecidos, pero también por capas medias de nuestra sociedad que no encuentran soluciones en el mercado libre.

En ese sentido, el parque de vivienda destinada al alquiler protegido que está siendo gestionado por Alokabide se ha incrementado de manera significativa en estos casi 2 años. La base fundamental ha sido el programa Bizigune, que ha experimentado un notable relanzamiento, hasta las más de 6.100 viviendas cedidas por propietarios/as particulares, entidades e

instituciones, en un claro refrendo a las sólidas garantías y a la eficiente gestión que ofrece.

Favorecer la emancipación de las personas jóvenes mediante ayudas al arrendamiento libre, ha sido otro de los elementos clave desde la puesta en marcha del programa Gaztelagun en 2019. Las más de 3.000 solicitudes realizadas refuerzan la apuesta iniciada para aliviar, de una manera humilde pero insoslayable, la enorme necesidad social existente en un colectivo castigado por la precariedad laboral y el elevado precio de los alquileres.

Las ayudas al alquiler por la Covid-19 están resultando ser un sostén decisivo para muchas personas en los momentos más crudos de la pandemia. Su puesta en marcha y su gestión, con unos plazos reducidos y una situación laboral compleja, han supuesto un reto de enorme magnitud para esta sociedad pública. Gracias a ello, cerca de 2.000 familias han podido y están pudiendo disfrutar de una apuesta decidida por los colectivos más necesitados.

Conviene reseñar, de igual manera, la participación activa de Alokabide en la iniciativa estratégica del Plan de Ciencia y Tecnología e Innovación PCTI 2018-2020, impulsado por el Gobierno Vasco, mediante la elaboración del Plan ZERO Plana. A través de este Plan se han analizado los comportamientos ambientales y energéticos de los edificios públicos de vivienda así como de las personas que viven en ellos, incluyendo su salud y bienestar, proponiendo acciones de mejora que los conduzcan hacia una situación de consumo de energía casi nulo.

Otras numerosas iniciativas, como por ejemplo las orientadas a favorecer la convivencia y cohesión en las comunidades de alquiler, han tenido lugar a lo largo del 2019 y 2020. Esta memoria trata de reflejar esas actuaciones y reforzar nuestro compromiso con las personas: inquilinas e inquilinos/as, propietarias y propietarios, solicitantes y perceptores/as de ayudas, personal de otras instituciones, empresas, entidades y también las personas que participamos en Alokabide, y que nos esforzamos por ofrecer un alquiler público de calidad.

## 1.2. Evolución de Alokabide. De dónde venimos

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

- 2000** Creación de Alokabide.
- 2002** Inicio operativo de Alokabide, con la entrega en alquiler de las primeras 230 viviendas.  
  
Inicio del programa de movilización de vivienda vacía en la CAE (programa Bizigune).
- 2005** Encomienda de gestión del Gobierno Vasco para ocuparse de su parque de viviendas.
- 2006** Obtención de la certificación ISO 9001 por el sistema de gestión de calidad.
- 2007** Obtención de la certificación ISO 14001 por el sistema de gestión ambiental.
- 2009** Alcanzamos los 20.000 contratos de alquiler en la CAE.
- 2010** Creación de SPGVA, sociedad 100% pública del Gobierno Vasco.  
  
Integración del programa de movilización de vivienda vacía en la CAE (programa Bizigune).
- 2011** Publicación de Alokabide y Fusión entre Alokabide y SPGVA.
- 2012** Agentes colaboradores del programa ASAP.
- 2013** Colaboración en la definición del nuevo decreto Bizigune e inicio de su puesta en marcha.  
  
Puesta en marcha del sistema prepago de calefacción y agua caliente, y puesta en marcha de un registro de proveedores de reparaciones.  
  
Puesta en marcha de los servicios externos de acompañamiento social.
- 2014** Firma de convenio con Kutxabank para la cesión de viviendas en alquiler.  
  
Puesta en marcha de la nueva página web.
- 2015** Puesta en marcha del programa de gestión de Pisos Compartidos.  
  
Publicación del portal de Transparencia.  
  
Puesta en marcha de una campaña publicitaria con el lema “abre tu casa” para la captación de vivienda en el mercado libre, y formalización de convenios con Ayuntamientos para impulsar la movilización de vivienda vacía hacia el alquiler.
- 2016** Hito de las 12.000 viviendas gestionadas.  
  
Puesta en marcha del proyecto de Cliente al centro, con actuaciones tales como elaboración del catálogo de servicios, diseño y puesta en marcha del protocolo de entrega de llaves con beneficio al Cliente y su emoción.  
  
I plan de Igualdad de Hombres y Mujeres de Alokabide.
- 2017** Reimplantación de la aplicación informática de gestión MBS Navision 2016.  
  
Protocolo de colaboración con instituciones públicas, entidades y asociaciones para detección, prevención, coordinación y actuación ante procedimientos judiciales.  
  
Implantación de un proyecto piloto de pobreza energética

**2018** Participación en el Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación (PCTI) del Gobierno Vasco

Impulso del Programa Bizigune y arranque de la variante Bizigune Municipal

Publicación de la Orden reguladora del Programa Gaztelagun e inicio de la campaña de publicidad

Puesta en marcha de proyectos de Diagnóstico Comunitario y consolidación de Proyectos de Intervención Comunitaria en entregas y en comunidades con necesidades

**2019** Inicio de la gestión de las ayudas a la emancipación con el Programa Gaztelagun

Finalización y entrega del Plan Zero Plana

Cierre del Plan de ciencia, tecnología e Innovación (PCTI) del Gobierno Vasco, convocatoria 2018-2020.

Participación activa de Alokabide en el proyecto piloto e-Lagun, promovido por el Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco y AVS junto con otras empresas dedicadas a la gestión del alquiler social (SESTAO BERRI, VIVIENDAS DE BILBAO Y DONOSTIAKO ETXEGINTZA).

Puesta en marcha de una nueva herramienta para la gestión de activos del parque gestionado por Alokabide.

Participación de Alokabide en:

- Comité de Alquiler de la Dirección de Vivienda y Arquitectura del Gobierno Vasco
- Comisión Técnica de Sostenibilidad del Gobierno Vasco
- Taller de Distritos NZeb organizado por el Laboratorio de Control de Calidad en la Edificación del Gobierno Vasco
- Rehabilita: Semana de la rehabilitación 2019 organizada por la Generalitat de Catalunya

- Webinar: "Digitalización del parque público de alquiler" organizado por Autodesk

Estandarización de los diferentes modelos de Proyectos de Intervención Sociocomunitarios en el parque de público de alquiler: PASOC, PICS ....

Redefinición del modelo teórico de gestión del Acompañamiento Social en el ámbito convivencial para el desarrollo de las herramientas, recursos y equipos a lo largo de los años 2019/2020.

Abordaje intensivo del fenómeno de la ocupación con el establecimiento de un Protocolo interno de gestión de herramientas y recursos y la creación de una red solida de coordinación interinstitucional.

**2020** Puesta en marcha de la aplicación de gestión con clientes CRM (SalesForce)

Puesta en marcha de la gestión de ayudas al alquiler debido a la crisis sanitaria de la Covid tanto para arrendamiento público como libre

Apertura del Plan de ciencia, Tecnología e Innovación (PCTI) del Gobierno Vasco, convocatoria 2020-2030

Nominación a los prestigiosos premios internacionales *World-Changing 2020 AEC Excellence Awards* como caso de éxito sobre la construcción en el sector público, en concreto sobre la utilización de la metodología BIM en la gestión de viviendas públicas.

Participación de Alokabide en:

- el Corredor vasco del Hidrógeno (*H2C Corridor*).
- Proyecto *EUROPEAN GREEN DEAL* en representación del Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco. El objetivo de este 'EU Green Deal' es que Europa tenga



una economía limpia, con cero emisiones, y proteger nuestro hábitat natural para mejorar el bienestar de las personas, de las empresas y que tome el liderazgo en la acción climática en todo el planeta.

- Webinar: “*BIM SOCIAL*” organizado por Eraikune, Cluster Vasco de la construcción
- Congreso Europeo sobre Eficiencia Energética y Sostenibilidad en Arquitectura y Urbanismo (EESAP 11) y en el Cuarto Congreso Internacional de Construcción Avanzada CICA 4 organizado por Eraikune y Caviar

Creación del Reglamento de convivencia del parque público de viviendas en alquiler para su posterior implantación progresiva.

Desarrollo e implementación de una metodología/modelo de trabajo en la realización de los Diagnósticos del perfil social de las Comunidades de Arrendatarios junto con la Universidad del País Vasco y la entidad GIZAGUNE.

Abordaje de programas y sistemas de acompañamiento, coordinación, intervención y contención social, en el escenario crítico de la COVID 19, con herramientas no presenciales y escenarios de alta intensidad conflictiva.



## 1.3. Misión. Para qué estamos

Para Ofrecer servicios para garantizar la cobertura de las necesidades de vivienda de aquellos colectivos que las precisen a través del arrendamiento, de forma coordinada con el Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco y otros agentes público-privados implicados de Euskadi y bajo criterios de sostenibilidad para dar respuesta al Plan Director de Vivienda 2018-2020.



## 1.4. Valores. Cómo trabajamos

<b>Orientación al cliente</b>	Como Servicio Público, cubriendo necesidades y expectativas
<b>Excelencia en la gestión</b>	De modo eficaz, eficiente y sostenible, comunicando
<b>Responsabilidad y rigurosidad</b>	Con Respeto, tolerancia, corresponsabilidad
<b>Proactividad</b>	Impulsando la propuesta, adelanto, facilitación
<b>Innovación</b>	Avanzando en lo diferente
<b>Flexibilidad</b>	Adaptándonos a las nuevas necesidades, entornos, situaciones
<b>Coordinación y colaboración</b>	Facilitando la cooperación interinstitucional, público-privada
<b>Trabajo en equipo</b>	Con sinergia, apoyo, ayuda
<b>Transparencia</b>	Informando, publicando, aclarando compromiso

# 1.5. Estrategia. Hacia dónde vamos

## EJES ESTRATÉGICOS 2018-2020

1. Impulsar la movilización de viviendas privadas y públicas para el incremento del parque de viviendas en alquiler
2. Avanzar en la innovación en vivienda, buscando e implantando nuevos modelos que se adecuen a las necesidades de la demanda
3. Potenciar la vertiente social en la gestión del parque de vivienda gestionado
4. Fomentar la adecuación del parque de viviendas destinadas al alquiler atendiendo a las necesidades de los diferentes colectivos
5. Avanzar en la gestión eficiente del parque de viviendas protegidas
6. Desarrollar Alokabide como sociedad pública eficiente y sostenible

## INICIATIVAS 2018-2020

A las puertas de terminar con el ciclo estratégico 2018-2020, hemos cumplido con casi un 80% de una multitud de proyectos y ámbitos de gestión que hemos desplegado en estos casi tres años.

## INICIATIVAS / ÁMBITOS DE TRABAJO EJE 1

---

### Colaboraciones y atracción de inversores para captación de vivienda:

- Colaboración con Ayuntamientos para captación de viviendas
- Convenios para cesión de viviendas por entidades financieras y no financieras
- Atraer a inversores institucionales, fondos de pensiones, seguros y SOCIMIS

### Programa Bizigune:

- Ampliar el alcance del programa: atraer inversión privada y parques de alquiler público
- Vincular la política de rehabilitación con el sistema de captación de las viviendas
- Movilizar viviendas de propiedad municipal a través de Udal Bizigune

### Acciones publicitarias:

- Realización de campaña publicitaria y sensibilización de la ciudadanía
- 

### Programa ASAP:

- Revisar integralmente el programa
  - Vincular mediante programas específicos la política de rehabilitación con el sistema de captación
  - Colaboración público-privada para la captación de viviendas a incluir en el programa
- 

### Nuevos métodos de incentivación:

- Proponer la revisión de la fiscalidad del alquiler, mejorando el tratamiento a las personas propietarias de viviendas acogidas a los programas Bizigune y ASAP

### Colaboración con terceros:

- Trabajo colaborativo con ayuntamientos
  - Proponer nuevas formas de colaboración con entidades financieras
-

## INICIATIVAS / ÁMBITOS DE TRABAJO EJE 2

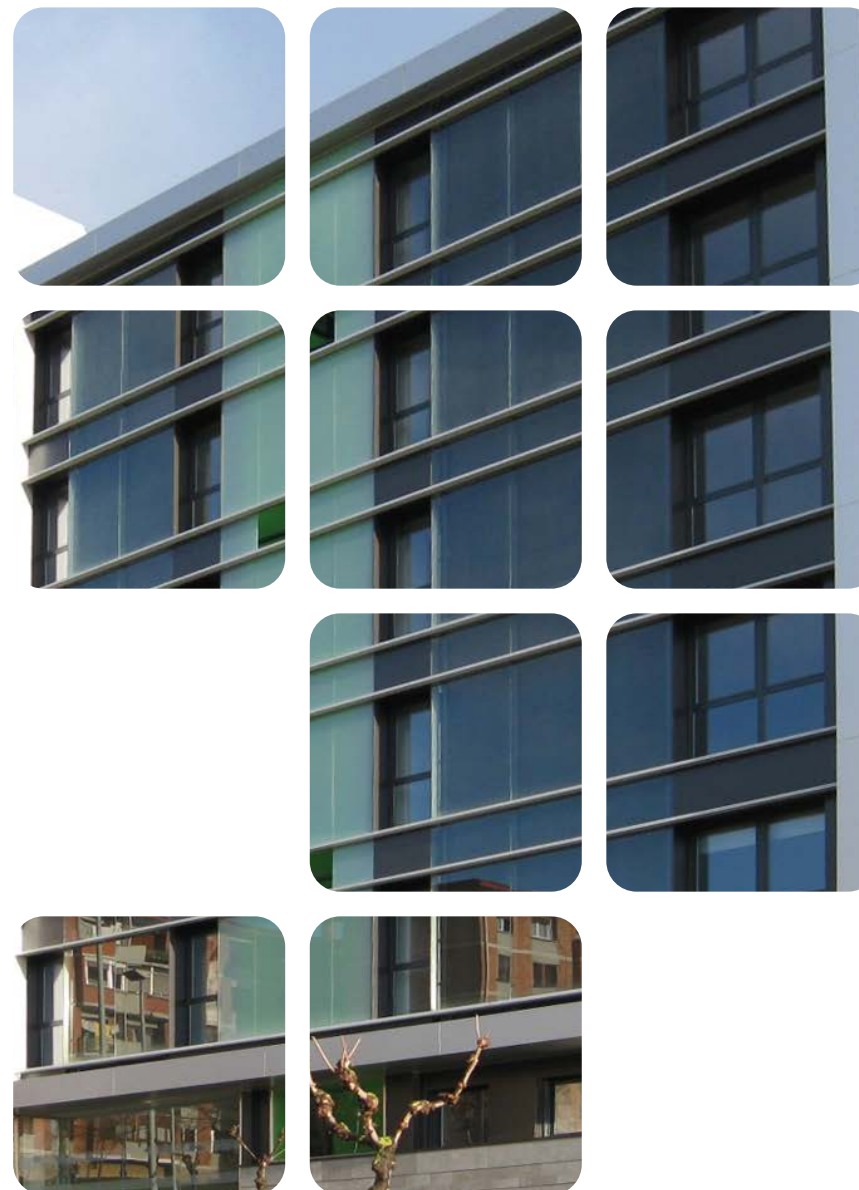
---

### Programa Gaztelagun:

- Puesta en marcha del programa Gaztelagun y gestión de las ayudas asociadas al mismo
- 

### Ayudas al alquiler por la crisis de la COVID

- Exoneraciones al parque público
  - Ayudas al alquiler libre
- 



## INICIATIVAS / ÁMBITOS DE TRABAJO EJE 3

---

### Proyectos:

- Pisos compartidos y otras soluciones habitacionales dirigidos a colectivos especialmente vulnerables
- Profundizar en el alcance del protocolo anti-desahucios
- Desarrollar nuevos proyectos de acompañamiento en la gestión económica y en la gestión integral de las deudas de la población inquilina
- Apoyo socioeducativo del parque de viviendas protegidas en alquiler
- Impulso de proyectos/iniciativas de intervención previa a la entrega de la vivienda (acciones preventivas para la buena convivencia y concienciación de cuidado de las viviendas como bien común)

### Coordinación y colaboración:

- Colaborar con el Departamento de Vivienda en la iniciativa de Housing First
- Coordinación y colaboración con Ayuntamientos (áreas de servicios sociales de base)
- Coordinación y colaboración con Diputaciones (áreas de menores e infancia)
- Coordinación y colaboración con Osakidetza (área de salud mental)
- Coordinación y colaboración con Lanbide (RGI, PCV)
- Cooperación con entidades del tercer sector en la reconducción de casuísticas específicas
- Cooperación con las Plataformas anti-desahucios y otros colectivos sociales representativos

### Ámbito comunitario:

- Abordar el tema del uso de los espacios comunes, garajes, elementos anejos, etc. diseñando un protocolo de actuación colaborativo
  - Desarrollo de un protocolo unificado de actuación con administradores de fincas
  - Supervisión de los trabajos y/o empresas subcontratadas
- 

### Cesión de viviendas:

- Cesión de viviendas para dar respuesta a la demanda producida por proyectos sociales (refugiados, entidades sociales, otras instituciones...) o por situaciones de emergencia (incendios, inundaciones...)
- Proponer la dotación de un pequeño parque de viviendas destinado a atender con carácter transitorio e inmediato los casos graves de emergencias sociales vinculadas a vivienda

### Homogeneización de sistemas de cálculo:

- Homogeneización de los sistemas de cálculo de renta y gastos repercutidos
-

## INICIATIVAS / ÁMBITOS DE TRABAJO EJE 4

---

### **Colaboración en cambios normativos:**

- Colaborar con la Viceconsejería de Vivienda a efectos de realizar nuevos planteamientos relacionados con el arrendamiento (sistema de adjudicación de los parques de vivienda, etc.)

### **Colaboración con terceros:**

- Desarrollo de una metodología colaborativa con Visesa (participación en el comité de producto, participación en otras etapas como definición y entrega, etc.)
- Colaboración con la Viceconsejería de Vivienda para la focalización en determinados colectivos de ADA,s, o para la adaptación de los programas de pisos compartidos, o de cualquier otro producto

---

### **Comité de producto propio:**

- Comité de producto propio Alokabide (vivienda social) considerando aspectos como su destino a alquiler, necesidades de mantenimiento, usabilidad, etc.

---

### **Rehabilitación:**

- Plan de conservación del parque de viviendas

### **Eficiencia energética**

- Optimizaciones energéticas y de monitorización de las promociones
  - Implantación de una plataforma colaborativa para la vigilancia, control y gestión energética
- 

## INICIATIVAS / ÁMBITOS DE TRABAJO EJE 5

---

### **Producto:**

- Extensión del sistema AUGE: administración energética eficiente en edificios de alquiler social
- Desarrollo de un plan de rehabilitación integral desde un punto de vista energético ligado al Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación del Gobierno Vasco (PCTI)
- Conservar adecuadamente el parque propio de viviendas protegidas en alquiler

### **Servicio:**

- Identificar situaciones reales de vulnerabilidad energética y problemas de accesibilidad
- Proporcionar soluciones que faciliten una gestión eficaz de la energía y los recursos.
- Puesta a punto de las instalaciones de energía renovable y optimizaciones energéticas de las promociones de Alokabide
- Colaborar con el Departamento en mejorar la gestión y administración de las comunidades

### **Sensibilización del cliente:**

- Desarrollar medidas de concienciación para la autogestión energética (implantación AUGE, otros)
- Sensibilizar a los/as inquilinos/as sobre la utilización eficaz de la energía en sus hogares

### **Comunicación:**

- Comunicar la experiencia de Alokabide en la gestión de su parque de alquiler
  - Fomentar el mantenimiento integral preventivo y sostenible del edificio
-



## INICIATIVAS / ÁMBITOS DE TRABAJO EJE 6

---

### Modelo de gestión:

- Modelo de gestión del parque de terceros (principalmente ayuntamientos)
- Participar en la elaboración de una guía sobre la gestión del parque de viviendas en alquiler
- Adecuar otros modelos en función de programas / productos nuevos de Alokabide

### Sistema de rentas:

- Revisión del sistema de aplicación de las Rentas Especiales para que realmente sea un instrumento dirigido a las situaciones excepcionales sobrevenidas
- 

### Compartición de información y conocimiento:

- Establecimiento de contactos con ciertos agentes para la compartición de datos (Lanbide, Hacienda, tesorería general, registro de propiedad, etc.)
  - Colaboración entre agentes para compartir conocimiento y experiencias (benchmark)
- 

### Planificación económica:

- Planificación económica: asignación de presupuestos por objetivos
  - Identificación de actividades susceptibles a ser externalizadas
  - Reactivar el comité de seguimiento de las encomiendas de gestión del Gobierno Vasco
- 

### Sistemas tecnológicos:


- Mejoras tecnológicas. Proyectos definidos en el plan de sistemas: CRM, gestión de activos

### Recursos Humanos:

- Identificación y planteamiento de dimensionamiento necesario de la plantilla. Gaps respecto a situación actual y alternativas para su cobertura
  - Formación y desarrollo
-





A decorative graphic on the left side of the page consists of a grid of 12 rounded squares. The squares are arranged in four rows and three columns. The colors of the squares vary, including shades of brown, dark grey, light grey, blue, and dark teal. The top row has one square, the second row has two, the third row has two, and the fourth row has three. The squares are positioned to the left of the main text area.

## 2. Al servicio de las personas. Vocación y responsabilidad social

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

## 2.1. Clientes. Para quién estamos

### 2.1.1. Clientes de Alokabide:

- Adjudicatarios y adjudicatarias de alquiler
- Inquilinos e inquilinas de viviendas de alquiler
- Propietarios y propietarias que ceden sus viviendas para alquiler social (a través del Programa Bizigune y Asap)
- Entidades e instituciones a las que Alokabide cede viviendas
- Personas vendedoras y compradoras de viviendas de protección oficial de segundas transmisiones
- Ayuntamientos, Gobierno Vasco y otras entidades para las que Alokabide gestiona su parque de viviendas
- Entidades financieras que ceden viviendas para destinarlas al alquiler
- Comunidades de inquilinos e inquilinas
- Personas jóvenes interesadas en ayudas al alquiler de vivienda libre (programa Gaztelagun)
- Personas arrendatarias de viviendas libres que han visto mermada su situación económica a causa de la Covid-19
- Y en general... toda la ciudadanía



### 2.1.2. Modalidades de Alquiler que gestiona Alokabide en la CAE:

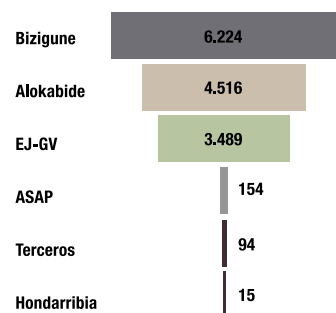
Con el objetivo de cumplir con nuestro compromiso de facilitar el acceso a una vivienda, en Alokabide, disponemos de un amplio abanico de viviendas de diferentes orígenes y tipologías, que posibilitan varias modalidades de disfrute y de acceso al alquiler de forma que se adapten en la mayor medida posible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

Euskadi

# 1 Viviendas gestionadas por Alokabide (todos los parques)

Datos actualizados a  
30/09/2020 7:46:02

Número de viviendas  
totales por Parque



Viviendas gestionadas

**14.492**

Parcelas de garaje

**7.878**

Trasteros

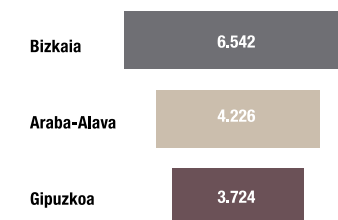
**7.549**

Parque	Araba-Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Total
Bizigune	782	3.923	1.519	6.224
Alokabide	2.860	698	958	4.516
EJ-GV	556	1.831	1.102	3.489
ASAP	28	78	48	154
Terceros		12	82	94
Hondarribia			15	15
<b>TOTAL</b>	<b>4.226</b>	<b>6.542</b>	<b>3.724</b>	<b>14.492</b>

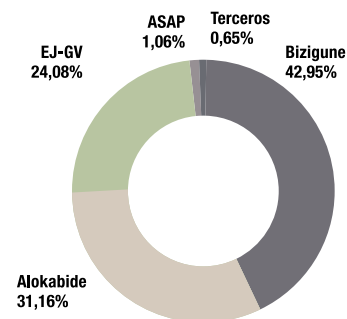
Viviendas incluidas  
pendiente entrega promoción

	Nº viviendas
<b>Alokabide</b>	84
Sestao 52 (Vega Galindo)	52
Santurtzi 32 VPOA	32
<b>EJ-GV</b>	60
Arangoiti 60 (ADAS)	60
<b>Total</b>	<b>144</b>

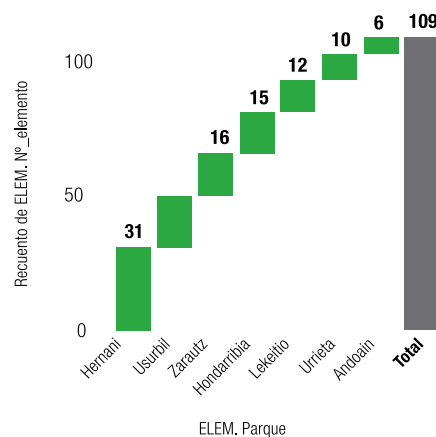
Viviendas gestionadas por TTHH



Número de viviendas  
totales por Parque



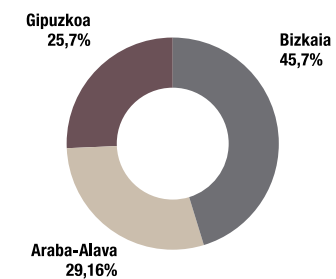
Parques Ajenos - Parques 3os



Próximas entregas  
de promociones

Año	BIZKAIA	Total
2020	60	60
Julio	60	60
Arangoiti 60	60	60
2021	226	226
Enero	52	52
Sestao 52 (Vega Galindo)	52	52
Febrero	174	174
Ortuella 84	84	84
Santurtzi 32 VPOA	32	32
Santurtzi 58 (ADAS)	58	58
<b>Total</b>	<b>286</b>	<b>286</b>

Viviendas gestionadas  
TTHH



### 2.1.3. Relación con las y los clientes

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

- Servicio de atención telefónica
- Oficinas de atención presencial en las tres capitales vascas
- Web institucional (informativa y de gestión de algunos trámites: acceso a servicios de tramitación administrativa electrónica, pasarela de pagos, chatbot para admisión de vivienda...)
- Correos electrónicos corporativos...
- Mensajes SMS a teléfonos móviles

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

La situación generada en 2020 por la Covid-19, ha supuesto el reajuste y la adaptación del modelo de atención directa a nuestras y nuestros clientes:

- Por un lado, hemos potenciado el uso de los canales no presenciales para tratar de facilitar los trámites y las consultas de nuestras y nuestros clientes de la manera más eficaz posible (envíos postales, comunicación vía e-mail, servicio de mensajería para entrega y recogida de llaves / documentación, sms...) En este sentido, y continuando con la búsqueda de la mejora continua, desde el servicio de Atención al Cliente de Alokabide, en 2020 hemos implantado la emisión de tarjetas B@kQ desde las propias Oficinas territoriales de forma instantánea.

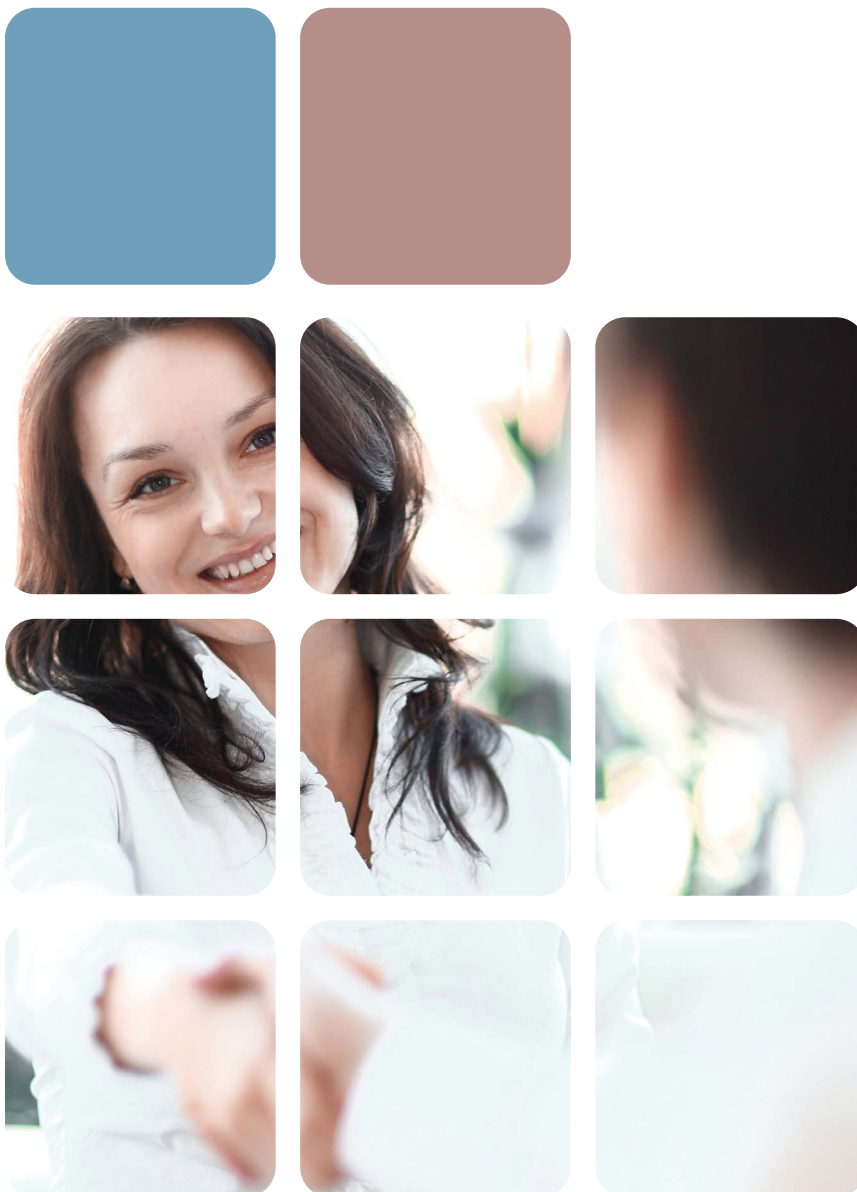
- Por otro lado, hemos implantado todas las medidas de seguridad necesarias en nuestras instalaciones para que las oficinas de Alokabide sean lugares seguros para realizar aquellos trámites en los que la relación directa con el cliente sea necesaria.

#### a. Servicio de atención telefónica a través de Call Center

Este canal nos ayuda a canalizar el elevado número de consultas, peticiones o solicitudes que recibimos en Alokabide. El proceso es el siguiente: un cliente llama a cualquiera de nuestros teléfonos de atención (según su necesidad y el servicio que necesita), se le atiende desde un primer nivel tratando de resolver su consulta en primera instancia y si esta requiere de una atención más especializada o de algún trámite más administrativo, pasa a un segundo nivel para su gestión. De esta manera, logramos una gestión más ágil y eficiente.

Este canal de comunicación hoy por hoy es el más utilizado por la ciudadanía que se dirige a Alokabide:

- En el año 2019 se atendieron **92.071** llamadas dentro de nuestro horario de atención, distribuidas de la siguiente manera en los distintos números de teléfono habilitados:
  - 944 044 708**, que recibió el 80,78% de dichas llamadas
  - 900 251 251** (para personas propietarias interesadas en el Programa Bizigune y ASAP), que recibió el 6,60%
  - 945 569 020** Teléfono para Gaztelagun que recibió el 12,62%
- En el año 2020, hasta el 30 de septiembre, hemos recibido dentro de horario **115.320** llamadas. Como se puede observar, se ha producido un aumento muy relevante respecto al año anterior, atribuido al confinamiento y consecuentemente a la imposibilidad de utilizar otros canales de comunicación.



Además, en este año ha sido necesario habilitar a partir del mes de Mayo un nuevo número de teléfono para dar soporte a la gestión del Programa de Ayudas de Alquiler Libre. Este ha sido el reparto de llamadas hasta el 30 de septiembre de 2020:

**944 044 708**, que recibió el 71,60% de dichas llamadas

**900 251 251** (para personas propietarias interesadas en el Programa Bizigune y ASAP), que recibió el 3,04%

**945 569 020** Teléfono para Gaztelagun que recibió el 7,90%

**946 620 306** Teléfono para Ayudas de Alquiler libre que recibió el 17,46% de las llamadas.

## b. Atención presencial

Alokabide pone a disposición de la ciudadanía tres oficinas territoriales donde se lleva a cabo la atención presencial. En el verano de 2019 modificamos la ubicación de la oficina Territorial de Bizkaia trasladándola a la Avenida Ferrocarril nº 36 de Bilbao. Además, hemos realizado una ampliación y rediseño de la oficina de Gipuzkoa con resultado muy favorable tanto para los clientes como para los y las trabajadoras de esta sociedad pública.

Las oficinas cuentan con un servicio de recepción cuya labor principal es ser facilitadores de información a los clientes, y canalizar la atención de las visitas. A lo largo del año 2019 y 2020 se han realizado importantes actuaciones de mejora y refuerzo de la coordinación y planificación, de cara a disponer de una óptima base de respuesta de primer nivel que acompañe al usuario/a en sus necesidades básicas de atención.

Igualmente, durante 2020 en las Oficinas Territoriales se ha realizado un proceso de adaptación tanto física como a nivel de protocolos para dar respuesta a las necesidades provocadas por la crisis sanitaria.



## Ubicación

Nuestras oficinas de atención al cliente se encuentran en:

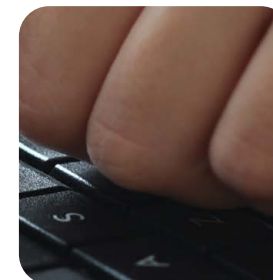
- Portal de Gamarra, 1A - bajo (Edificio El Boulevard)  
01013 Vitoria-Gasteiz
- Paseo de Errotaburu, 1 - planta 7  
20018 Donostia-San Sebastián
- Avenida Ferrocarril, 36 - bajo  
48012 Bilbao

La central de Alokabide está en:

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

Las principales actividades que se realizan en nuestras oficinas son las siguientes:

- **Atención directa a clientes:** En el año 2019 pasaron por nuestras oficinas más de **35.400** personas (bien para acudir a citas presenciales, firmas de contratos, reuniones y charlas informativas, recogida o entrega de documentación de llaves u otros trámites...). En este sentido, a lo largo de 2019 se ha consolidado en las Oficinas Territoriales el uso del gestor de Tikets para ordenar y controlar de forma más eficiente la entrada de clientes, respetar turnos y evitar malos entendidos entre citas programadas o clientes que acuden sin cita. La experiencia ha sido muy positiva y además el sistema ha reportado unos datos de asistencia fiables y fácilmente clasificables.
- Además, también es el lugar de **intercambio de llaves** con nuestros gremios para llevar a cabo la puesta a punto de las viviendas.
- También se recibe y tramita la **documentación** que nuestras y nuestros clientes nos envían de manera postal.



En el año 2020 durante los meses de Enero y Febrero las gestiones realizadas fueron similares a 2019 pero desde Marzo, con el cierre de las oficinas debido a la pandemia, las gestiones desde la recepción se han convertido en telefónicas y telemáticas.

Una vez levantado el estado de alarma se ha adaptado tanto el horario como las instalaciones y los protocolos de atención a las nuevas necesidades que obliga la crisis sanitaria.

Un dato interesante es conocer el número de citas que se han llevado a cabo desde que se reabrieron las oficinas en Junio, citas que han sido todas concertadas para garantizar las medidas de seguridad establecidas. Éstas han sido hasta el 30 de Septiembre: **740**.

Además, este año, a las gestiones habituales hay que añadir la emisión de tarjetas B@kQ como se ha comentado anteriormente. El número de emisiones hasta 30 de Septiembre ha sido de **80**.

### c. Página Web y correos corporativos

Disponemos de una página web ([www.alokabide.euskadi.eus](http://www.alokabide.euskadi.eus)) para nuestras y nuestros clientes, proveedores, y para cualquier ciudadano o institución que desee conocer nuestra gestión.

Durante 2019 y 2020 hemos continuado trabajado en su rediseño constante con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente, haciendo más fácil y atractivo tanto su contenido como su comprensión.

En Abril de 2020 fruto del inicio de los programas de Ayudas tanto para viviendas sociales como para las de Alquiler Libre, hubo que readaptar la Web añadiendo toda la información necesaria para facilitar al máximo la gestión de dichas ayudas, siendo en algunos momentos el único canal disponible para la interacción con la ciudadanía, a pesar de que siempre se ha mantenido el canal telefónico como soporte. En este sentido, se ha dispuesto en la web de documentos para poder descargar y realizar las

solicitudes, así como una URL para guiar a los solicitantes en los trámites de cumplimentación de la documentación requerida. La experiencia ha sido muy positiva especialmente en los meses en los que no había otras opciones posibles.

A continuación se ofrecen los datos más relevantes:

PAGINA WEB	2019	2020
Nº visitas (sesiones)	192.360	191.844
Páginas /sesión	4,21	4,3
% rebote	44,60%	34,99%
Tiempo medio de sesión	03:01 minutos	03:17 minutos

A tenor de los datos, se puede observar la tendencia al alza del uso de este canal ya que año a año:

- Va aumentando el número de visitas a nuestra web
- Mejora el porcentaje de rebote, es decir, la persona que accede al portal de Alokabide encuentra lo que está buscando.
- Las personas que visitan la web, consultan varias páginas y se mantienen en la web un tiempo considerable.

Respecto a los correos corporativos, ponemos a disposición de nuestras y nuestros clientes varias direcciones según su necesidad, consolidándose como canales de comunicación directa y eficaz. Las cuentas de las que disponemos en la actualidad son las siguientes:

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

Gracias a la implantación de nuestra nueva herramienta de gestión de clientes, hemos podido mejorar la gestión y contabilización de los correos electrónicos que recibimos por este canal. En el año 2020 (hasta el 30 de septiembre) se han registrado **más de 5.900** correos electrónicos de entrada nuevos (no incluimos aquellos otros que se enmarcan dentro de una conversación concreta ya existente con los clientes y cuyas interacciones ascienden a más de 25.000 mails).

Por tanto, se ha producido un aumento considerable con respecto a los correos recibidos en 2.109 ya que se gestionaron 2.714 entradas. Este aumento se debe a dos motivos principalmente:

- Al impulso que se le ha dado a la gestión telemática en tiempos de estado de alarma a causa de la pandemia.
- A la puesta en marcha de una nueva cuenta de correo para la gestión de las ayudas al alquiler libre, que ha supuesto entorno al 39% de los correos nuevos recibidos en 2020.

#### d. Encuestas

Para medir la satisfacción de los clientes, utilizamos diferentes medios y métodos de medición. En el año 2020 hemos implementado un nuevo modelo de cuestionario unido al canal telefónico: de todas las llamadas que recibimos en nuestros teléfonos de atención, aleatoriamente a un 25% de las mismas se les realiza dos preguntas generales para conocer la valoración del servicio (tanto en lo que refiere a la propia atención recibida en la llamada como a la gestión de su consulta).

De las encuestas realizadas, estos han sido las valoraciones generales:

- Satisfacción sobre la atención recibida: **4,5** /5
- Satisfacción sobre la resolución de la gestión: **4,2** /5

#### e. Mensajes SMS a móviles

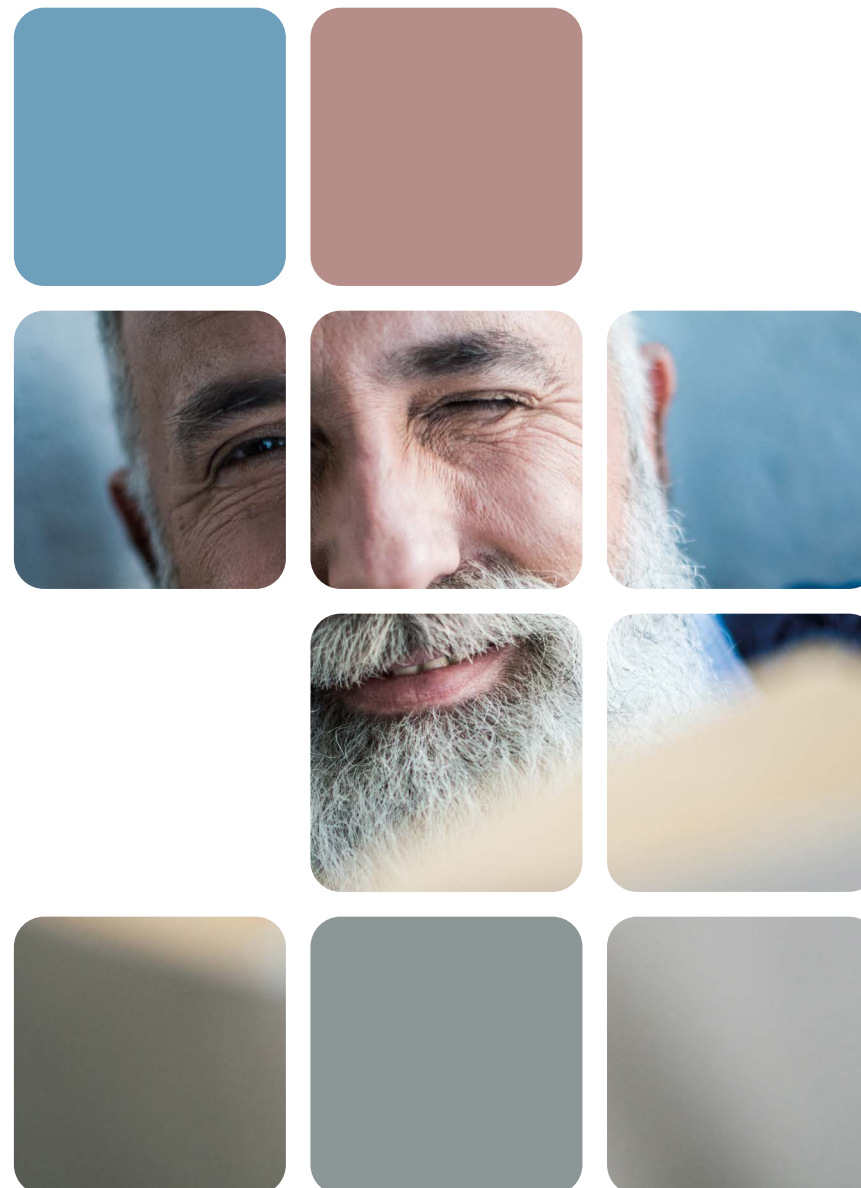
El envío de **sms** se ha consolidado como un canal bien asentado, muy bien valorado y de gran utilidad según nos aseguran los clientes. Además de una plataforma de uso para diferentes trámites, confirmaciones o recordatorios, en 2020 se ha instalado en la herramienta Salesforce la posibilidad de lanzar mensajes sms como recordatorio de citas en las reuniones concertadas con clientes, acción que resulta muy eficaz para garantizar la asistencia.



AÑO:	SMS enviados
2019	11.022
2020	13.217

## f. Chatbot

El Chatbot es un asistente virtual alojado en nuestra página web y que está orientado al servicio de captación de viviendas de propietarios y propietarias particulares que quieren ceder su vivienda vacía al Programa Bizigune. Este sistema nos permite atender las consultas básicas de los clientes interesados de una manera rápida, posibilitando una interacción muy ágil y sin limitaciones de horario. Desde su implantación en 2019 y hasta el 30 de septiembre de 2020 han sido **313** las personas que han utilizado este medio como canal de entrada para solicitar información sobre el Programa Bizigune (aunque también se han recibido otras 783 visitas mediante este asistente).



## 2.2. Personas facilitando servicios a personas

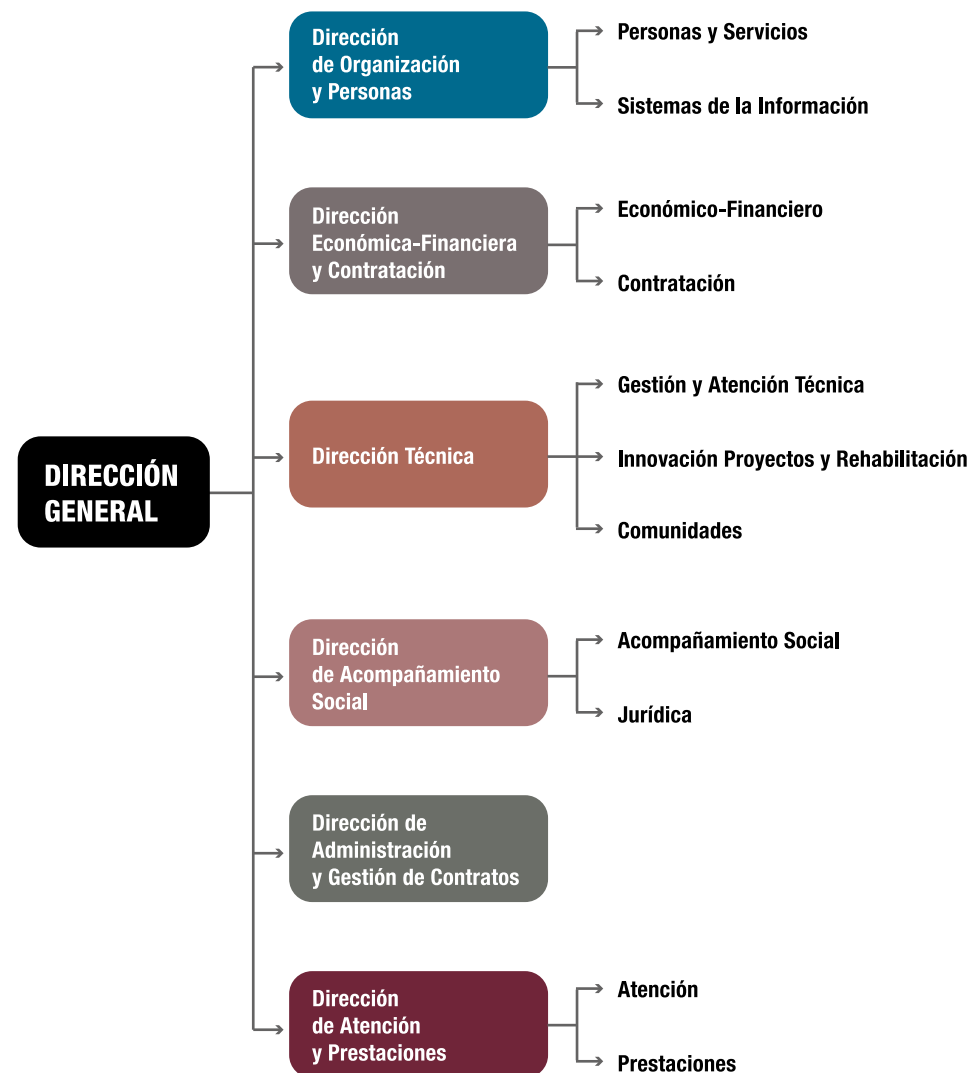
### 2.2.1. Equipo Humano

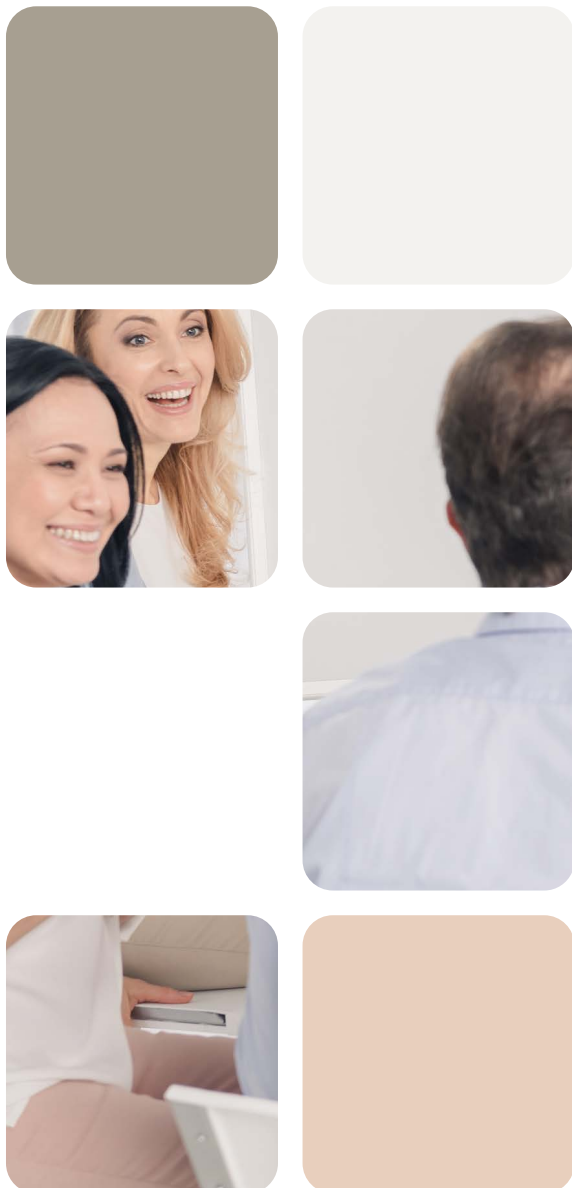
En Alokabide contamos con un equipo de personas consolidado y con experiencia, con unos perfiles orientados a la gestión y al servicio de las necesidades de las personas

A 31 de diciembre de 2019 el equipo de personas de Alokabide lo conformaban **109 personas** con contratos fijos y temporales.

En el año 2020 el Gobierno Vasco ha puesto en marcha una Orden para la exoneración del pago del alquiler y de los gastos de comunidad del parque público de vivienda protegida y otra para dar ayudas ante situaciones de vulnerabilidad económica y social sobrevenidas como consecuencia de la crisis sanitaria derivada de la COVID-19 de los y las inquilinas de viviendas en régimen de alquiler privado. Para hacer frente a esta nueva actividad encomendada a Alokabide, desde la Viceconsejería de Vivienda se aprobó una ampliación temporal de plantilla para acometer la gestión y el soporte de la actividad que iban a generar estas nuevas órdenes por lo que a fecha 30 de septiembre de 2020, el equipo de Alokabide lo conforman **127 personas**.

### 2.2.2. Organigrama Funcional





### a. Distribución de la plantilla por responsabilidad:

	2019			2020 (hasta 30 de septiembre)		
	Mujeres	Hombres	Media	Mujeres	Hombres	Media
Directivos/as	3	4	7	3	4	7
Titulados/as Superiores	5	3	8	5	5	10
Titulados/as Medios/as	21	12	33	26	11	37
Administrativos/administrativas	50	11	61	65	8	73
<b>TOTALES</b>	<b>79</b>	<b>30</b>	<b>109</b>	<b>99</b>	<b>28</b>	<b>127</b>

### b. Distribución de la plantilla por años de antigüedad:

	2019		2020 (hasta 30 de septiembre)	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
De 0 a 2	14	9	33	9
De 2 a 5	10	5	10	3
De 5 a 10	3	0	3	2
De 10 a 20	50	16	51	15
Más de 20 años	2	0	2	0

### c. Distribución de la plantilla por edad

	2019		2020 (hasta 30 de septiembre)	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Menos de 35 años	3	3	2	3
De 35 a 50 años	61	24	79	23
Más de 50 años	15	3	18	3

### d. Distribución de la plantilla por tipo de contrato

	2019			2020 (hasta 30 de septiembre)		
	Mujeres	Hombres	Media	Mujeres	Hombres	Media
PERSONAS CON CONTRATO INDEFINIDO	59	19	78	60	17	77
PERSONAS CON CONTRATO TEMPORAL	20	11	31	39	11	50
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>30</b>	<b>109</b>	<b>99</b>	<b>28</b>	<b>127</b>



### 2.2.3. Igualdad, conciliación y beneficios sociales

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

Durante estos años se ha seguido trabajando para matizar, aun mas, cláusulas de discriminación positiva dentro de la política de contratación. En este sentido se puede decir que Alokabide trata de incorporar a su actividad diaria el enfoque de género y así garantizar el respeto a la diversidad y la igualdad entre mujeres y hombres.

### 2.2.4. Comunicación, coordinación y entorno laboral

En Alokabide se han seguido mejorando los canales de comunicación y espacios de trabajo colaborativo, definidos en años anteriores, cuyo objetivo es el favorecer la comunicación interna y la coordinación en el desarrollo de las personas porque se entiende que la comunicación interna es una herramienta estratégica para transmitir correctamente a su plantilla los objetivos, los valores estratégicos que promueve la organización, los logros y la consecución de objetivos, así como gestionar el reconocimiento al trabajo bien hecho y la identificación de puntos de mejora.

Por ello se han seguido utilizando los canales principales y que sirven para conseguir la estrategia de comunicación interna:

- Intranet corporativa: comunicación de noticias de alcance general.
- Garapen Bilera: reuniones de seguimiento de actividad, coordinación y organización.
- Reuniones periódicas del equipo directivo: traslado de información de interés general.

Además, durante el año 2019, se ha trabajado con la representación legal de los y las trabajadoras para asentar bases, orientar y fijar estrategias en diferentes ámbitos.

En este sentido se han creado diferentes comisiones, entre otras, una para tratar de gestionar de manera efectiva complementos salariales que surgieron en reordenamientos de pasado en la organización, otra para la definición de una nueva política de contratación y bolsas de empleo.

Durante 2020, se han acometido diferentes acciones unidas al impacto generado por la COVID 19:

- Con la imposición del Estado de Alarma y el confinamiento general, Alokabide ha asumido el gran reto de ofrecer a sus trabajadores y trabajadoras los medios materiales y estructura técnica suficiente para realizar su jornada laboral en sus domicilios y poder seguir ofreciendo a nuestras y nuestros clientes el mejor servicio posible dentro de una situación tan extraordinaria como la que estamos sufriendo en 2020. Esto no sólo ha supuesto una organización técnica y de infraestructura sino también un cambio en el modelo de organización, de reuniones y de formación pasando una gestión totalmente online.
- A estos esfuerzos, y como ya se ha señalado anteriormente, se ha sumado un incremento de plantilla de carácter temporal en 2020 para poder hacer frente a las nuevas acciones encomendadas a Alokabide derivadas de la COVID-19. Esta gestión ha supuesto un gran trabajo de planificación y organización de procesos de selección en tiempo record para asumir esta gestión con la celeridad requerida por la propia situación.
- Por otro lado, y tras la finalización del estado de alarma, Alokabide ha proporcionado a su trabajadores y trabajadoras la opción del trabajo en sus domicilios hasta el 28 de septiembre para fomentar la conciliación familiar en un escenario tan complejo como el actual.





## 2.2.5. Estructura organizativa

En 2019 se elaboró un nuevo esquema organizativo y organigrama funcional, con el objetivo de incorporar a la actividad de Alokabide el programa GAZTELAGUN, el proyecto del PCTI y el incremento de plantilla que diera respuesta a las directrices marcadas desde Plan Director de Vivienda 2018 – 2020.

Para ello, se incorporó a lo largo del año y de forma progresiva, un número importante de profesionales pasando de una plantilla media de **86,89** personas en el año 2018 a **96,67** personas de media en 2019.

Estos ajustes en el organigrama funcional han servido para equilibrar la estructura organizativa de cara a mejorar la distribución de las funciones estratégicas dentro de la sociedad, siendo el fin último de esos cambios el ordenar y afianzar el esquema organizativo de la sociedad, logrando alinear a las personas de forma armonizada en clave sistémica, logrando que se consolide el cambio cultural propuesto en años anteriores, mejorando los procesos operativos de la organización y optimizando los recursos con los que cuenta la sociedad.

Además, y tal y como se ha señalado anteriormente, la plantilla se ha reforzado en 2020 en 19 personas para asumir los nuevos retos derivados del impacto de la COVID-19.

No obstante, junto con el Departamento de Vivienda se está trabajando para dimensionar la sociedad tanto a la realidad actual como a los retos futuros.

## 2.3. Nuestros compromisos sociales

En Alokabide manifestamos nuestro compromiso social desde la perspectiva de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) trabajando y apoyando diferentes iniciativas:

### 2.3.1. Transparencia y Gobierno Responsable

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

El portal de transparencia está alojado en nuestra web, en la dirección **<http://www.alokabide.euskadi.eus/transparencia/>** y consta de los siguientes apartados:







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

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

## 2.3.2. Sostenibilidad

Las actuaciones de sostenibilidad de Alokabide se enmarcan en diferentes ámbitos: oficinas propias, edificios...

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

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

La recopilación de datos de la memoria de sostenibilidad abarca el periodo 2011 a 2015, y la redacción final de la segunda memoria se publicó en 2016. El compromiso de Alokabide es actualizar periódicamente los datos, de manera que antes de finalizar el año 2020 se dispondrá de la tercera versión, correspondiente al periodo 2016-2019.

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

### **2.3.3. Prevención del Blanqueo de Capitales y Prevención / Detección de Delitos Penales**

Como en años anteriores en cumplimiento de lo previsto en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, Alokabide presentó al Consejo de Administración realizado en marzo de 2019 el Informe anual de Experto externo correspondiente al ejercicio 2018 para su análisis y aprobación, y consecuentemente el Plan de Actuación de 2019 que ha sido implementado a lo largo del ejercicio.

Durante 2020 todos los trabajadores y trabajadoras de Alokabide hemos vuelto a realizar un curso online sobre esta materia

### **2.3.4. Apoyo a la inserción laboral de las personas jóvenes**

En el año 2019, se ha continuado apoyando la inserción de las personas jóvenes en el mercado laboral, y en este sentido Alokabide ha colaborado tanto con Fundación Novia Salcedo como con diferentes centros educativos de Araba, Bizkaia y Gipuzkoa.

En 2020 las prácticas se tuvieron que paralizar y está previsto que se retomen a lo largo del cuarto trimestre siempre que la situación sanitaria lo permita.

### **2.3.5. Apoyo a la Igualdad**

Durante los años 2019 y 2020 se ha seguido trabajando para matizar, aún más, cláusulas de discriminación positiva dentro de la política de contratación. En este sentido se puede decir que Alokabide trata de incorporar a su actividad diaria el enfoque de género y así garantizar el respeto a la diversidad y la igualdad entre mujeres y hombres.

Igualmente nos sumamos a todas las iniciativas que Gobierno Vasco, Emakunde o cualquier otra institución proponga con el objetivo de impulsar el empoderamiento de las mujeres y la prevención contra la violencia.

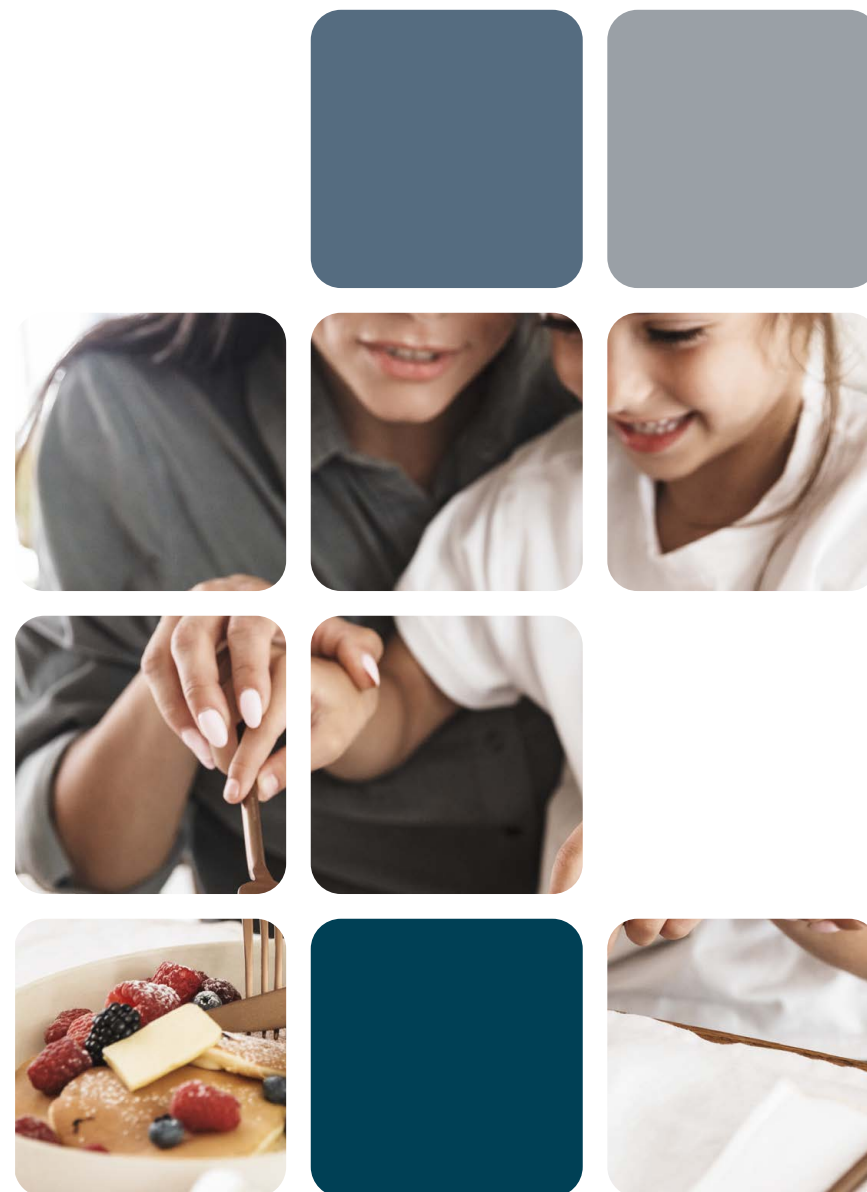
## 2.3.6. Euskera

En el año 2018 Alokabide adaptó el VI Plan de Normalización lingüística 2018-2022 a su realidad, aprobando su planificación estratégica en esta materia con ese horizonte temporal.

Durante el 2019 Alokabide implementó las acciones definidas en su plan de gestión para impulsar la normalización del uso del euskera en la sociedad. En este impulso, en el año 2019 se matricularon 30 personas en diferentes niveles, destacando que 12 de esas personas están preparándose para la obtención del nivel C1 y 9 de ellas preparándose para la obtención del C2. En 2020, se han retomado las formaciones en el 4º Trimestre con los nuevos grupos del curso 2020-2021 en marcha.

Y dado que Alokabide está comprometida con el fomento y uso del euskera, ha tomado parte activa en diferentes jornadas que se han organizado para la puesta en marcha de la segunda edición de la iniciativa Euskaraldia. Alokabide ya está inscrito como **Arigune**, espacios donde se puede hablar en euskera con toda tranquilidad y en la medida que cada uno pueda. Estos espacios se encuentran en empresas, grupos, asociaciones, equipos instituciones... Además, los participantes también pueden formar parte de la iniciativa de forma individual en los roles de Belarriprest y Ahobizi.

¡Se trata de disfrutar con el euskera y para el euskera!



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

El Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación (PCTI) es una estrategia de especialización inteligente para potenciar el Desarrollo Económico y Sostenible del País Vasco. Hay muchas áreas de actuación pero en lo que se refiere a la aplicación concreta en el parque público de viviendas en alquiler, desde 2.108 Alokabide lidera, a través del **Plan ZERO plana**, la redacción del Plan de Rehabilitación Energética y Accesibilidad. Un tremendo desafío para afrontar en los próximos años una transición energética y de accesibilidad en nuestros edificios, que nos permita ofrecer un mejor servicio a nuestras y nuestros clientes, más respetuoso con el medioambiente, sirviendo además de motor de la actividad económica.

### 2.3.8. Inversiones en la Comunidad Local

Desde Alokabide como agente relevante en el sector en el que opera, contribuimos a la dinamización económica de agentes públicos y privados de la CAE, tal y como se detalla en el siguiente cuadro de pagos realizados en el año 2019 y 2020 (hasta el 30 de septiembre) por concepto de gasto e inversión:

Concepto	2019	2020-Sept
	(miles €)	(miles €)
Rentas a propietarios/as Bizigune	30.528	25.625
Software y Hardware	290	368
Activo inmobiliario	41.085	10.305
Impuestos	2.021	458
Retribuciones al personal	3.796	3.096
Servicios exteriores	4.408	3.050
Mantenimiento	11.032	7.891
Seguros	951	726
Intereses financieros y comisiones	2.282	331
<b>TOTAL</b>	<b>96.393</b>	<b>43.628</b>

## 2.3.9. Colaboración con agentes sociales y entidades sin ánimo de lucro

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

A lo largo de 2019 y 2020 Alokabide ha continuado colaborando con Instituciones y entidades del Tercer Sector trabajando conjuntamente para que dichas entidades puedan seguir desarrollando sus diferentes proyectos y cubrir alguna de las muchas necesidades sociales existentes, en la mayoría de los casos relacionados con la inclusión social. Estas son las viviendas cedidas a fecha 30 de Septiembre de 2020.

#### CESIONES A ENTIDADES/INSTITUCIONES SOCIALES

ENTIDAD	OBJETO	Total	POLITICA SOCIAL QUE CUBRE
AECC	Piso de acogida enfermos y familiares en tratamientos de cáncer	1	Salud
ALCER	Vivienda cercana al hospital para familiares de enfermos y enfermos de trasplantes	1	Salud
ALKAR BIZIZ HOGARES COMPARTIDO	Personas mayores autónomas que ofrece un servicio residencial de atención profesional integral personalizado	2	Mayores

ASASAM	Asociación enfermedades mentales	1	Salud mental
ASEBI-ASOCIACION BIZKAIA ELKART	Personas afectadas de Espina Bífida e Hidrocefalia y a sus familiares para favorecer su máxima normalización social	1	Salud
ASKABIDE	Normalización e integración social del colectivo de personas que ejerce la prostitución en la CAV, y se encuentran en situación de exclusión social	1	Exclusión social
ASOCIACIÓN AFRO	Integración minorías/inmigración .ejecución del programa HARRERA de Gobierno Vasco (Dirección de Política Familiar y Diversidad)	1	Acogida personas refugiadas
ATZEGI	Discapacidad intelectual	2	Salud mental
AYTO. BERGARA	Emergencia social	1	Emergencia social
AYTO. AMURRIO	Personas con discapacidad intelectual	3	Salud mental
AYTO. LLODIO	Acogida a refugiados	2	Acogida personas refugiadas
BIZITEGI	Incorporación a la sociedad de las personas en riesgo o situación de exclusión social de Bizkaia	2	Exclusión social

CARITAS DIOCESANO	Hogar para el secretariado gitano	2	Exclusión social
CEAR	Acogida a refugiados/ Integración minorías inmigración	10	Acogida personas refugiadas
CORAZON SIN FRONTERAS	Alojamiento a familiares y pacientes con enfermedades cardiacas	1	Salud
CRUZ ROJA	Acogida a refugiados e Integración de minorías/inmigración. Ejecución del Programa Harrera de Gobierno Vasco	15	Acogida personas refugiadas / Integración
Diputación Foral de Alava (DFA-AFA)	Menores en situación de desprotección grave/ personas con discapacidad/ personas con enfermedad mental (Asociación Bidegurutzea)	9	Menores
Diputación Foral de Bizkaia (DFB-BFA)	Inserción social y laboral de mujeres víctimas de violencia de género	3	CG
Diputación Foral de Bizkaia-Instituto Foral de Asistencia Social (IFAS-DFB)	Uso asistencial	3	Menores
Diputación Foral de Gipuzkoa (DFG/GDA)	Alojamiento para menores 13-18 años/ Refugiados/ Programa Gazteon/ Programa Habitat	3	Menores/ Refugiados/ Familia

DIRECCIÓN DE JUSTICIA Gobierno Vasco	Menores mala relación paterno-filial	3	Exclusión
EGUZKILORE	Proyecto de Cáritas para personas con riesgo de exclusión social	14	Exclusión
GOIZTIRI	Inclusión	2	Exclusión
HAZTEN	Inclusión social e inserción socio-psicosanitaria	4	Exclusión
EMAKUNDE-DIRECCION PATRIMONIO	Mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual	1	Exclusión
CRUZ ROJA-AZPIEGITURAK	Acogida a refugiados	6	Acogida personas refugiadas
AYTO. EIBAR	Derrumbe edificio	12	Emergencia social
AYTO. DONOSTIA	Realojos riberas del Urumea	26	Emergencia social
<b>TOTAL:</b>		<b>132</b>	

## 2.3.10. Proyectos Solidarios

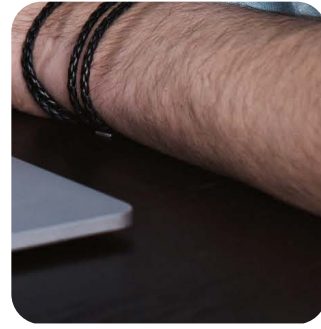
Durante el año 2019 y 2020, Alokabide ha seguido apoyando la puesta en marcha de proyectos solidarios en la organización y fomentando la participación de las personas de la organización en dichos proyectos.

La solidaridad es uno de los valores más importantes y esenciales y por ello, las personas de Alokabide continúan apoyando junto con VISESA a países en vías de desarrollo consiguiendo con estos proyectos un alto impacto y grandes resultados.

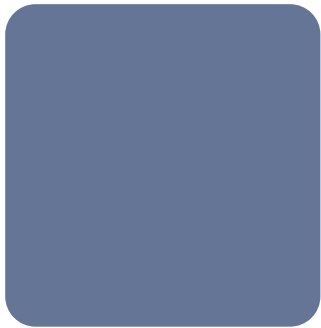
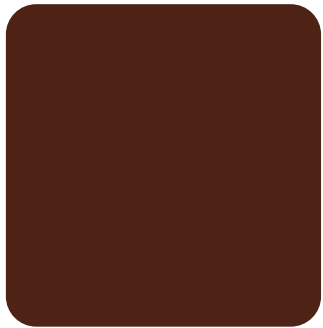
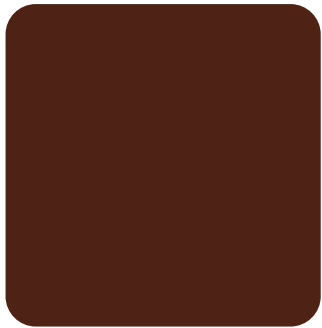
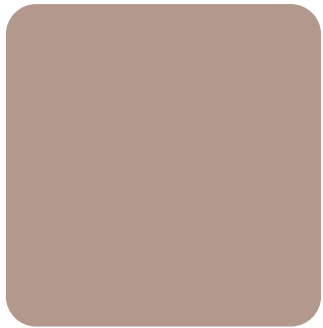
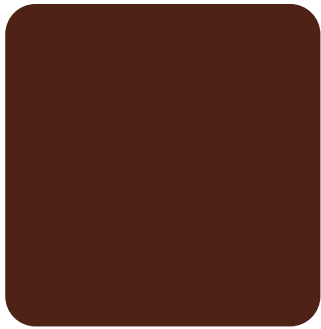
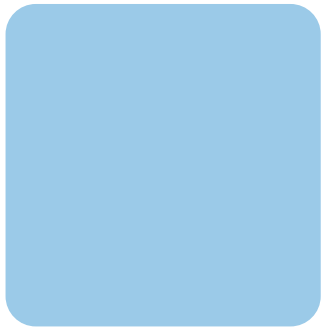
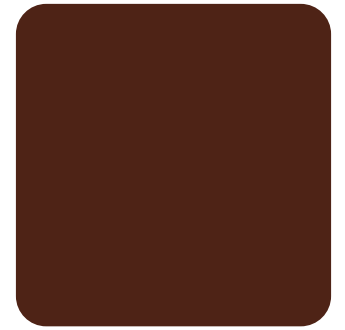
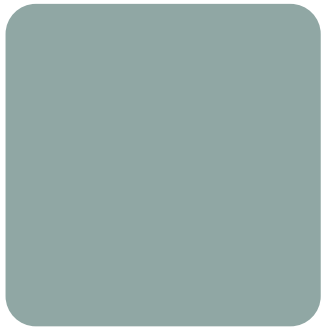
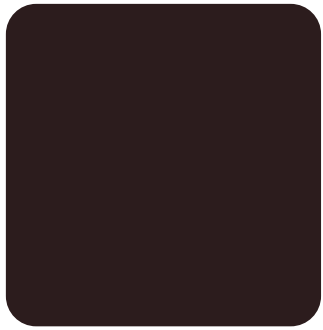
En 2020 se ha impulsado la construcción de 10 nuevas viviendas para familias numerosas en Haití, uno de los países más necesitados. La pandemia y el cierre de las fronteras entre República Dominicana y Haití supusieron el retraso en el inicio de las obras. Pero a principios de Agosto se ha retomado el proyecto con la compra de materiales y nos confirman que en Septiembre se han iniciado las obras. En las fotos se puede ver la primera fase del proyecto del pasado año ya terminada.

Además, colaboramos con VISESA en la realización de otras actividades solidarias tales como campañas de extracción de sangre, recogida de juguetes y entrega a colectivos desfavorecidos del excedente del servicio del comedor.









**3. Alianzas,  
empresas  
proveedoras  
y agentes  
colaboradores**

Desde Alokabide queremos agradecer la labor de proveedores, aliados y colaboradores que han trabajado con nosotros durante 2019 y 2020.

- Servicios de atención (Call Center - recepciones - web - gestión de tickets):

**XUPERA, BILBOMATICA, WEGETIT, QMATIC**

- Servicios de seguridad para las oficinas territoriales:

**EULEN, INVICO, BILBOGUARDAS**

- Servicios de acompañamiento e intervención social y comunitaria:

**AGINTZARI, ADAKA, LORRATZ, GIZAGUNE, SARTU**

- Servicios técnicos:

**ITAU, GIROA, LKS, AMAIBA, INTECA, XORTU, LA FACTORIA, DICORGES, ICM, JOSE LUIS QUERALT, INGENIA**

- Corredurías y compañías de seguros:

**MAPFRE, AON, WILLIS TOWERS WATSON**

- Herramientas informáticas - soporte:

**LANTEK, IBAI SISTEMAS, IGN, S2G, LKS, BLUEWAY**

- Consultoras, Auditoras, Entidades Bancarias, Asesores:

**PRAXIS, GUREAK MARKETING, LABAYRU FUNDAZIOA, AGL Efficiency Management, PFK-ATTEST, DELOITTE, PWC, KUTXABANK, LABORAL KUTXA, BBVA, BANCO SANTANDER, QEPA, EUSKALIT, INNOBASQUE, ALTIA, INFORMA CONSULTING, ODEI, WOKO CREATIVOS, DAYNTIC**





- PCTI 2018-2020

**ACEDE, EFINER SERVICIOS ENERGÉTICOS, BERRILAN, ERAIKUNE, IDOM, PROJEKTA URBES, TECNALIA, GRUPO ENEDI (UPV/EHU), EVE, GRUPO CAVIAR (UPV/EHU), COLEGIO ADMINISTRADORES DE ARABA, BIZKAIA y GIPUZKOA, ANDER AGINAKO, DAVID VELIZ, ALONSO-HERNÁNDEZ & ASOCIADOS, ESPACIO BIM, EUSKALTEL, FERROVIAL, KAIZEN, RENER, RETEVISIÓN, TRADIA TELEKOM, CG RUIZ ARQUITECTOS, RUNITEK, ESETEK, LKS, SILVIA PÉREZ, MAIALEN LÓPEZ, NAVARRA EFICIENTE, GIROA, PKF ATTEST, BC3 BASQUE CENTER, VAILLANT, AKTUART, GRÁFICAS INDAUTXU, ENFOKE GRÁFICO SL**

- Abogados y procuradores
- Administradores de fincas
- Gremios de reparación (fontanerías, albañilerías, cerrajerías, empresas de pintura, etc.)
- Servicios técnicos oficiales de electrodomésticos y calderas
- Empresas mantenedoras (ascensores, protección contra incendios, calefacción, ventilación, limpieza, jardinería, etc.)
- Mensajerías: **GRUPO POSTA**, empresas de formación, empresas de seguridad, notarios, etc.



# 4. Actividad 2019 - 2020



## 4.1. Principales datos de actividad

En Alokabide gestionamos el arrendamiento de diversos parques de alquiler en la CAE.

- Viviendas propiedad de Alokabide
- Viviendas propiedad del Gobierno Vasco
- Viviendas propiedad de terceros
- Programa de Bizigune que fomenta la movilización de vivienda libre vacía de propiedad privada.
- También somos agente colaborador del programa ASAP.

De esta manera, las viviendas gestionadas por parque en el año 2019 y 2020 (hasta 30/09) asciende a:

PARQUES VIVIENDAS 2019	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA
Alokabide	2.856	583	973
ASAP	19	80	47
Bizigune	757	3.810	1.436
EJ-GV	556	1766	1.094
Parque de Terceros		90	82
<b>TOTAL</b>	<b>4.188</b>	<b>6.329</b>	<b>3.632</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>14.149</b>

PARQUES VIVIENDAS 2020	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA
Alokabide	2.860	698	973
ASAP	28	78	47
Bizigune	782	3.923	1.436
EJ-GV	556	1.831	1.094
Parque de Terceros		12	82
<b>TOTAL</b>	<b>4.226</b>	<b>6.542</b>	<b>3.724</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>14.492</b>

## 4.2. Servicios de incorporación/salida de viviendas y edificios al parque de alquiler público

### 4.2.1. Programas de movilización de vivienda

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

Entre ellas se encuentra el impulso al Programa de movilización de vivienda vacía Bizigune. Desde Alokabide hemos realizado un importante esfuerzo durante todo el año para la adecuación de las nuevas condiciones contractuales, trámites de captación de nuevas viviendas de propietarios/as así como la adecuación de viviendas previas a su incorporación al Programa, para facilitar el éxito de la campaña con un incremento notable del objetivo de captación.

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

Todo ello se ha visto reflejado en un importante incremento del parque de viviendas dentro del Programa Bizigune: 2019 finalizó con un volumen de 6.003 viviendas en gestión. A 30/09/2020 la cifra de viviendas en el programa Bizigune alcanzó el número 6224. Este número se ha visto afectado por el impacto que la COVID-19 ha tenido con las dificultades en la gestión de la admisión. Sin embargo estamos en disposición de alcanzar el Objetivo marcado en el Plan Director de Vivienda que prevé al cierre del año 2020, disponer de 6.400 viviendas en el programa.

La tasa de renovación de contratos de propietarios y propietarias asciende al 72,13 % para el año 2019 y al 91,78 % durante el ejercicio 2020 (hasta 31/09/2020).

En el año 2019 se firmaron 820 nuevos contratos con propietarios y se renovaron 290 contratos de usufructo, lo que hace un total de **1.110** contratos de usufructo firmados.

En el 2020 (30/09/2020) los contratos firmados alcanzaron la cifra **636**, de los cuales 234 fueron nuevos contratos.

### 4.2.2. Puesta en marcha y entrega de edificios/promociones

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

Se trata de edificios nuevos, recién construidos, en los que Alokabide aporta toda su experiencia para que a la entrada de los arrendatarios, todo funcione correctamente: constitución de comunidad, pruebas previas y mantenimiento de instalaciones, suministros, revisión técnica de viviendas, gestión postventa inicial, etc.

Este año con la coyuntura de la COVID-19 se ha tenido que adaptar el personal, los espacios y la gestión de la entrega para evitar la masificación y generar protocolos individualizados cumpliendo con las exigencias sanitarias necesarias

### Promociones entregadas en 2019:

Propietario promoción	Código Alokabide	Lugar Promoción	Calificación Energética	Fecha entrega	Total Viviendas
Alokabide	ALO-G020	MORLANS 70	A	25/06/2019	32
	ALO-B017	LEIOA 101	B	25/06/2019	101
<b>Total Alokabide</b>					<b>133</b>

Propietario promoción	Código Alokabide	Lugar Promoción	Calificación Energética	Fecha entrega	Total Viviendas
GOBIERNO	GOB-G038	IRUN 32 OINAURRE VPOa	B	20/02/2019	32
	GOB-G044	HONDARRIBI 18 (33)	A	18/06/2019	18
	GOB-B100	URETAMENDI 45 (REALOJOS)	B	20/11/2019	8
<b>Total GOBIERNO</b>					<b>58</b>

Propietario promoción	Código Alokabide	Lugar Promoción	Calificación Energética	Fecha entrega	Total Viviendas
AYUNTAMIENTO HONDARRIBI	HON-G001	HONDARRIBIA 15 (33)	A	21/06/2019	15
Total AYUNTAMIENTO					15
<b>TOTAL 2019</b>					<b>206</b>

### Promociones entregadas 2020

Propietario promoción	Código Alokabide	Lugar Promoción	Calificación Energética	Fecha entrega	Total Viviendas
Alokabide	GOB-B104	ARANGOITI 60 (ADAS)	A-B	26/10/2020	60
Total Alokabide					60
<b>TOTAL 2020</b>					<b>60</b>



## Promociones en previsión de entrega 2021

Propietario promoción	Código Alokabide	Lugar Promoción	Calificación Energética	Fecha prevista de entrega	Total
					Viviendas
	ALO-B016	SESTAO 52	B	Enero 2021	52
Alokabide	ALO-B011	SANTURTZI 32 VPOA	A	Marzo 2021	32
	ALO-B020	ORTUELLA 84	A	Abril 2021	84
GOBIERNO	GOB-B105	SANTURTZI 58 - ADAS	B	Marzo 2021	58
	GOB-B065	TXURDINADA 12	D	Febrero 2021	12
	GOB-B100	URETAMENDI 45	B	Febrero 2021	37
<b>Total</b>					<b>275</b>

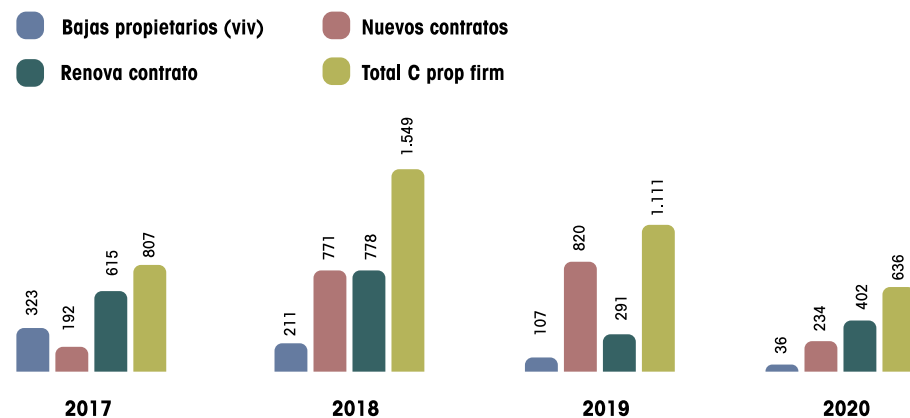


### 4.2.3. Renovación/devolución de viviendas de programas de alquiler

En la actualidad, el total de las renovaciones y devoluciones de vivienda se producen dentro del ámbito del Programa Bizigune.

Un dato relevante para analizar los datos de este ámbito reside en la tasa de renovación de contratos con los y las propietarias cuya evolución podemos ver en los siguientes gráficos:

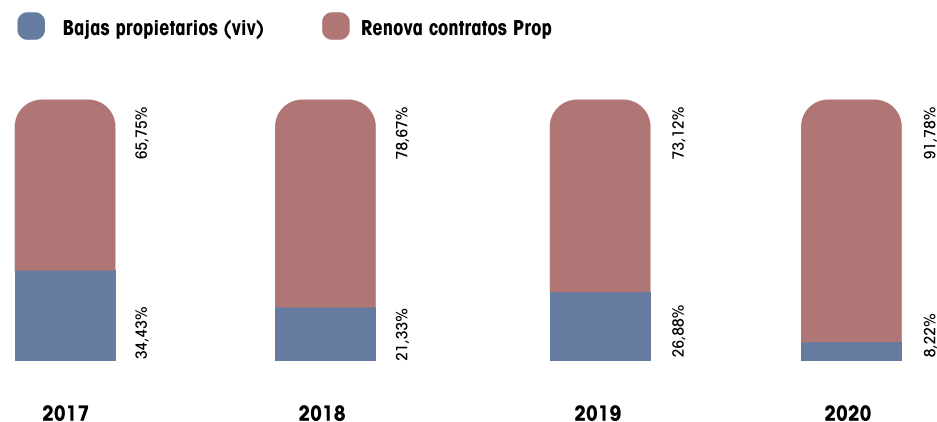
#### Contratos usufructo



Como se puede observar, la mayor parte de personas propietarias sigue confiando en el Programa Bizigune a la hora de renovar su contrato y las que deciden recuperar sus viviendas lo hacen por diferentes motivos (personales, económicos...)

En este sentido, en Alokabide seguimos trabajando para garantizar la confianza de las personas propietarias ya que gracias a su colaboración y la cesión de sus viviendas vacías, conseguimos mantener y aumentar el número de viviendas que pueden ponerse a disposición de la ciudadanía.

#### Tasa de renovación de contratos



## 4.3. Servicios de gestión del arrendamiento público

### 4.3.1. Adjudicación y firma de contratos. Finalización

Todo el número de viviendas que Alokabide gestiona, debe dar sentido a nuestro fin que es el arrendamiento de las mismas y su utilización por las familias que más lo necesitan.

Durante el ejercicio 2019 se firmaron **1.401** contratos nuevos de arrendamiento, se renovaron **1.816** contratos, lo que hace un total de **3.200 contratos gestionados**.

En el año 2020 (hasta el 30 de septiembre) se han renovado **1.187** contratos, se han firmado **650** nuevos contratos, lo que hace un total **1.837 contratos gestionados**.

Incidir que las sucesivas medidas adoptadas por la Administración para paliar las situaciones de vulnerabilidad producidas por la COVID ha supuesto la prórroga automática de contratos por periodos de 6 meses, retrasando las renovaciones de contratos del 2020 al año 2021.

En cuanto a la adjudicación de viviendas señalar, también es relevante conocer el número de renunciaciones a la adjudicación gestionadas. En el año 2019 se gestionaron más de 800 renunciaciones y en el año 2020 (30/09/2020) se gestionaron más de 330 renunciaciones. Los principales motivos de renuncia son:

- la no recogida de las notificaciones,
- las condiciones del programa no se adaptan a las necesidades
- la vivienda no se considera conveniente.

### 4.3.2. Reubicaciones: cambios de vivienda

Otra de las actividades relevantes de las que se encarga Alokabide es de la gestión de las solicitudes de cambios de vivienda que realizan nuestros inquilinos e inquilinas.

Principalmente los motivos por los que las solicitan son 3: aspectos técnicos de la vivienda, superficie de la misma o motivos específicos varios. Estos motivos deben estar totalmente justificativos por parte de los y las solicitantes para sean aceptados según los criterios que marca la normativa vigente.

Además hay que tener en cuenta que también nos encargamos de la búsqueda de nuevas viviendas para los inquilinos/as del programa Bizigune en los casos en las que la propiedad quiere recuperar la vivienda cuando finaliza su contrato.

En 2019 y en 2020, estos han sido los indicadores más relevantes:

	2019	2020 (hasta el 30 de septiembre)
Aceptadas	130	59
Anuladas	56	28
Denegadas	240	169
En trámite	62	149
<b>Total</b>	<b>488</b>	<b>405</b>

### 4.3.3. Facturación y renovaciones de renta

Desde Alokabide mensualmente realizamos la facturación a clientes de todos los parques que gestionamos y cuyo volumen se refleja en la siguiente tabla:

	Facturación 2019	Facturación 2020 (a 30/09/20)
Inquilinos/as Bizigune	12.092.845,49 euros	9.484.935,45 euros
Inquilinos/as Alokabide	13.333.938,89 euros	10.289.051,42 euros
Inquilinos/as viviendas Gobierno Vasco	2.499.972,00 euros	1.303.932,00 euros
Inquilinos/as viviendas ayuntamientos y otros	55.753,71 euros	5.746,62 euros

En 2020 la **renta media** abonada:

- por inquilinos/as del parque propio de **Alokabide** ha sido de **222,10** euros.
- por arrendatarios/as del programa **Bizigune** ha sido de **234,33** euros.
- por arrendatarios/as del parque de Gobierno Vasco ha sido de **213,82** euros.

### 4.3.4. Gestión de recobros

Desde Alokabide se realiza de forma periódica una sistemática para controlar y gestionar los impagos de renta que puedan producirse desde el inicio de un contrato de arrendamiento, con el fin de reconducir la situación y ofrecer alternativas a los/las clientes que puedan verse inmersos en esta situación.

Las fases en las que Alokabide interactúa son:

**Entre 0-4 recibos impagados**, Alokabide facilita los recibos bancarios denominados Norma-57 que se envían a los inquilinos/as que han impagado con el fin de que lo abonen en cualquier entidad bancaria en el momento que les resulte más adecuado.

**De forma semestral** y en los meses más propicios para los arrendatarios/as se envía un recordatorio con los recibos pendientes en ese periodo de 6 meses.

**Entre 4-8 recibos impagados**, Alokabide envía una carta para concertar una cita en oficinas, comentar el problema y ofrecer distintas alternativas para ayudar a abonar la deuda existente. Dichas alternativas pueden ser:

- Firmas de Acuerdos/Compromisos de pago con un calendario de pagos adaptado a las necesidades del deudor y recibos divididos.
- Rentas especiales: en los casos de un descenso importante de los ingresos por circunstancias sobrevenidas se adecúa la renta actual hasta un 30% de los ingresos.
- Renta mínima, en casos excepcionales y una vez acreditada la situación de extrema vulnerabilidad.
- Intervención social y Derivación a otros recursos institucionales, Servicios Sociales...

- Tramitación de ingresos de terceros: en los casos en los que algún organismo público o entidad privada se hace cargo de la deuda generada.

**Más de 8 Recibos impagados:** Alokabide envía un burofax proporcionando un plazo para el abono de la deuda y si no se produce dicho abono, se inician los trámites legales de desahucio.

Fruto de estas gestiones, detallamos a continuación el importe recobrado en el año 2019 y 2020:

- Cantidad recobrada en 2019: 4.368.067,71 euros (que supone un 75% de la deuda generada).
- Cantidad recobrada en 2020\* (hasta 30/09): 2.681.250,14 euros (que supone un 63% de la deuda generada).
- % de Morosidad al terminar 2019: 3,2% tras regularizar a P&G una parte de la deuda, y sobre la facturación del ejercicio 2019.
- % de Morosidad a 30/09/2020: **5,4% sobre la facturación del 2020.**

En 2020 los datos se obtendrán a cierre de año aunque se prevé un aumento del número de impagos debido a la disminución de las acciones de recobro y al aumento de la vulnerabilidad económica de los inquilinos/as, fruto de la crisis sanitaria.

### 4.3.5. Acompañamiento e Intervención Social

La actividad del Acompañamiento Social de Alokabide ha evolucionado de manera activa durante el periodo 2019 – 2020 marcando como su principal objetivo la prevención e intervención en los incumplimientos contractuales. En este sentido su actuación se centra en detectar, evaluar, apoyar y acompañar a las personas y colectivos que requieren de una intervención especializada por profesionales, trabajando en red con otros agentes sociales y basándonos en 3 ejes fundamentales:

- **FUNCIÓN SOCIAL DE LA VIVIENDA**, dotando a los inquilinos e inquilinas de herramientas adecuadas que favorezcan su permanencia estable en un entorno adecuado, mediante la garantía del cumplimiento de sus obligaciones contractuales.
- **PROMOVER UNA VIDA AUTÓNOMA Y ESTABLE**, acompañándoles en la gestión y administración de recursos económicos y personales y favoreciendo un **ESTÁNDAR DE CONVIVENCIA SATISFACTORIO**.
- Dotarse de las herramientas adecuadas que permitan **ANTICIPAR, GUIAR, ACOMPAÑAR, COORDINAR, EDUCAR Y RECONducIR** aquellas conductas que no favorezcan los dos primeros ejes.

El volumen de actividad desarrollada por el Área durante el periodo 2019-2020 ha sido importante y en un entorno de cambio y tensión muy complejo, tal y como se reflejan en los datos más significativos de las diferentes líneas de actividad que se exponen a continuación;

Estructurando la información que se deriva de todas las acciones realizadas merece destacar:

## A. INTERVENCIÓN SOCIAL INDIVIDUAL

Se ha trabajado con un amplio conjunto de recursos y herramientas que implican:

- **Valoración preventiva en incorporación a la vivienda.**

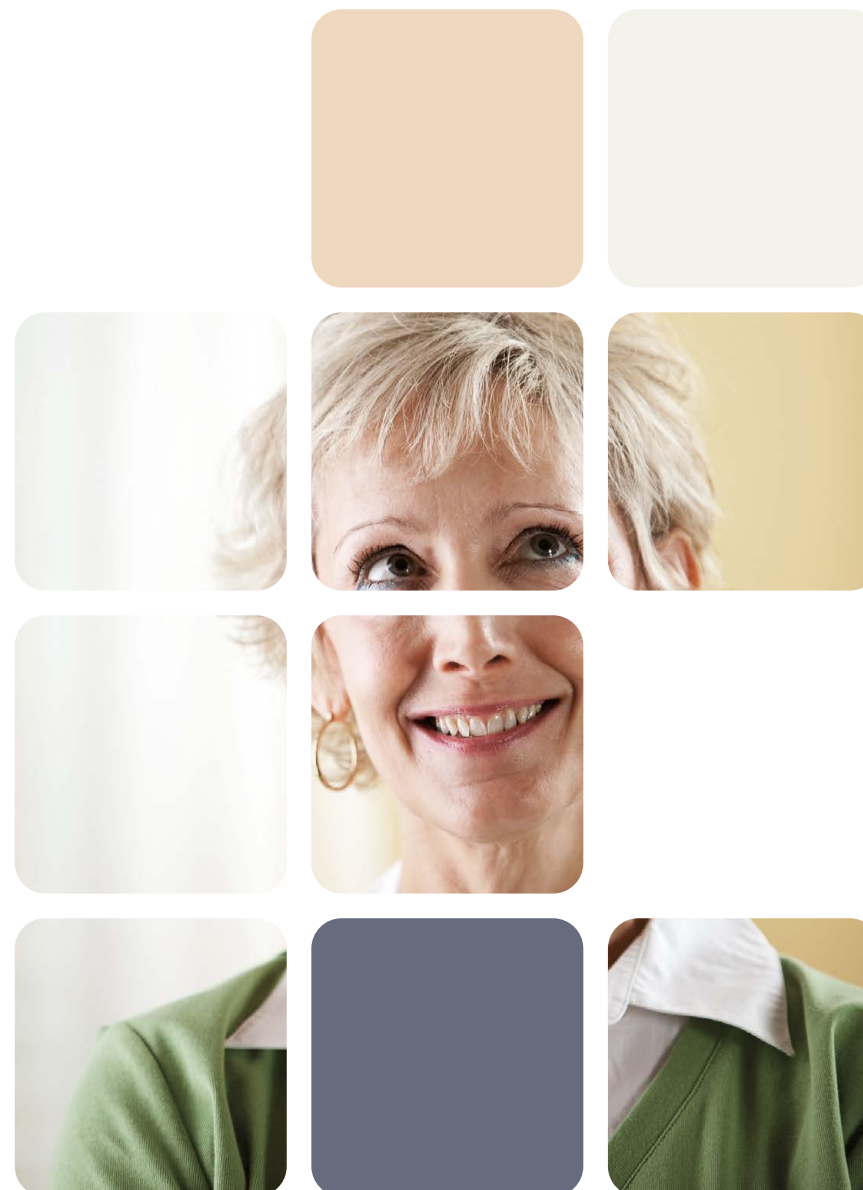
	2019	2020
Acompañamiento preventivo		70

- **Intervención social en circunstancias de especial necesidad o problemas de convivencia de alto impacto: salud mental, toxicomanías, diógenes...**

	2019	2020
Incidencias gestionadas	1.025	1.126

- **Acompañamiento especializado en consultas y gestiones sobre reubicaciones y órdenes de excepción.**

	2019	2020
Adjudicaciones Directas	61	80
Reubicaciones	298	217



- **Valoración social en renovaciones de contratos.**
- **Procedimiento especializado de gestión y consultas de recobros y deudas.**

	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Impagos/recobros	4.276	2.187
Rentas especiales	987	548

- **Gestión interinstitucional de los desahucios.**

	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Coordinación procesos judiciales	276	94

- **Coordinación y gestión del servicio de acompañamiento educativo.**

	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Usuarios servicios educativos	64	62

- **Verificación de subarriendos, cesiones in consentidas y ocupaciones:**

	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	48	115

## **B. INTERVENCION SOCIAL VECINAL Y COMUNITARIA**

Básicamente se han desarrollado modelos, estándares, estudios y Proyectos encaminados a desarrollar:

- Acciones de intervención en contextos vecinales que trascienden el inmueble o la promoción
- Proyectos de sensibilización y coordinación interinstitucional en contexto de conflicto vecinal
- Acompañamiento e intervención preventiva en las nuevas entregas.
- Modelización y diagnóstico del perfil de arrendatario y comunidad de los parques públicos.
- Intervención integral en resolución de conflictos de alcance comunitario/grupal.

	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Incidentes de Convivencia	809	722
Intervenciones Reclamaciones Comunitarias	74	36
Diagnósticos de Intervención Promoción	6	11
Proyectos de Acompañamiento Comunitario	4	2

## C. GESTION JURIDICA DE LA ACTIVIDAD Y SOPORTE LEGAL AL ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL:

Que ha desarrollado una labor cercana e intensiva en relación con:

- **Tramitación de los procedimientos judiciales:**

REFERENCIAS POR CONCEPTOS	2019	2020
Contratos de arrendamientos gestionados	14.069	14.492
Demandas presentadas	147	87
Porcentajes demanda sobre parque	1,04%	0,60%
Lanzamientos ejecutados	111	56
Porcentaje lanzamientos sobre parque	0,70%	0,38%
Porcentaje lanzamientos sobre demandas	75%	64,36%
Porcentaje de desistimientos por reconducción	25%	35,64%

- **Vigilancia normativa**

- **Gestión de las adjudicaciones, reubicaciones y cesiones**

	2019	2020
Adjudicaciones Directas	61	80
Reubicaciones	82	47

- **Coordinación jurídica y legal de las ocupaciones**

	2019	2020
Viviendas efectivamente Ocupadas	45	35
Demandas Interpuestas	37	20
Lanzamientos ejecutados	10	17
Solicitudes puertas antiintrusion	61	91

- **Asesoramiento de la actividad del Area.**

### Programa de Acompañamiento Social preventivo en el confinamiento

A mediados de marzo, y debido a la crisis sanitaria provocada por la COVID-19 y el confinamiento en nuestros hogares, Alokabide puso en marcha un Programa de Acompañamiento Social Preventivo con motivo de aislamiento en el hogar de aquellas personas que por diversas circunstancias viven solas, pudiendo sufrir consecuencias excepcionalmente negativas y graves que no se visibilizan por parte del entorno, de las administraciones y en general de la sociedad.

En este sentido y desde la proactividad Alokabide, se diseñó un protocolo con el que intentar minimizar el impacto del aislamiento y la soledad en todos los casos detectables de personas solas, aisladas y con indicadores previos de vulnerabilidad ( edad, salud mental etc,) acompañando desde la conversación, la información y la derivación si se requiere.





### Los objetivos han sido:

1. Detectar, acompañar y derivar en caso necesario.
2. Desde la conversación, reconfortar y acompañar ofreciendo apoyo emocional y social y minimizando el impacto del aislamiento de las personas arrendatarias de Alokabide que se encuentren en situaciones de mayor vulnerabilidad debido a las medidas adoptadas por la crisis de la COVID-19.
3. Favorecer el bienestar ofreciendo información de interés en caso de que la precisen o trasladando las situaciones relevantes o de riesgo extremo a los recursos asistenciales que tiene competencia para intervenir en estos momentos.

Se han realizado más de **1.000 llamadas** telefónicas a personas que por su edad y/o circunstancias pudieran estar sufriendo perjuicios como consecuencia de esta crisis sanitaria, sin precedentes. Se ha prestado atención a cerca de 680 usuarios, que han requerido de diversos apoyos de contención, información, derivación a otros recursos especializados y seguimientos internos. El servicio ha sido valorado muy positivamente por los usuarios.

Alokabide ha liderado con este proyecto un servicio referente en el ejercicio de la responsabilidad social dirigido a un sector de la ciudadanía especialmente sensible y respondiendo a las necesidades de ésta, en cada momento.

### 4.3.6. Asistencia técnica y mantenimiento

En el año **2019** se registraron **16.425 incidencias** nuevas de carácter técnico (dichas incidencias pueden ser de origen diverso como electrodomésticos, calefacción, humedades, siniestros, etc) que se corresponden, en líneas generales, con la amplia tipología de incidencias que atiende y gestiona el ámbito técnico de Alokabide; y cuya entrada puede ser bien desde el Call Center, bien desde Administradores de Fincas o bien desde las propias Oficinas Territoriales.

Tipología	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Total
Abonos a comunidad por derramas técnicas	73	21	15	109
Acceso a vivienda a terceros	43	307	132	482
Adaptación Accesibilidad	4		2	6
Adecuación de vivienda BZG	7	161	75	243
Agradecimiento / Sugerencia			1	1
Apertura cuarto comunidad	32	24	28	84
Arranque Promoción (Puesta en marcha y entrega)		4	3	7
<b>Avería Calefacción/ACS</b>	<b>642</b>	<b>791</b>	<b>514</b>	<b>1.947</b>
<b>Averías electrodomésticos</b>	<b>762</b>	<b>737</b>	<b>576</b>	<b>2.075</b>
<b>Averías generales / Incidente Técnico</b>	<b>1.220</b>	<b>2.039</b>	<b>1.110</b>	<b>4.369</b>
AVISOS estado vivienda		1		1
Certificado de Eficiencia Energética vivienda (autorización)	52	81	92	225
Consulta seguro			1	1
Devolución vivienda a propietario/a			1	1
Escrito deficiencias a la devolución de vivienda	4	45	19	68
<b>Escrito incidencias iniciales</b>	<b>290</b>	<b>672</b>	<b>366</b>	<b>1.328</b>
Gestión judicial	1		2	3
Humedades	65	174	117	356
Incidencia en Garantía de obra	1	76	139	216
Mantenimiento preventivo	406	210	238	854

Pendiente CEE		4		4
Pendiente FICHA DE VIVIENDA		8	8	16
Pendiente FICHA DE VIVIENDA + CEE			7	7
Plagas	53	58	41	152
Proyecto PCTI	21	4	4	29
Puerta anti intrusión	41	6		47
<b>Puesta a punto de vivienda</b>	<b>332</b>	<b>731</b>	<b>419</b>	<b>1.482</b>
Puesta a punto Promoción (Conservación y Mantenimiento)	1	1	6	8
Reclamación a devolución de vivienda		3	1	4
Reclamación Escrita	9	18	12	39
Reclamación Oficial	1	3		4
Resolución fianza	1	1		2
Reubicación	9	10	1	20
<b>Siniestro</b>	<b>475</b>	<b>643</b>	<b>397</b>	<b>1.515</b>
Solicitud de reforma en vivienda	113	374	155	642
Solicitud de reubicación	20	36	11	67
Suministros (Individualizados)		1		1
Suspensión contrato propietario/a		8		8
Valoración técnica acciones judiciales (destrozos en vivienda)		2		2
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4.678</b>	<b>7.254</b>	<b>4.493</b>	<b>16.425</b>

En lo que llevamos de año **2020** se han registrado **11.301 incidencias**.

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

Cabe destacar que durante 2019 y 2020 el incremento de la gestión del Área Técnica en el ámbito de la **ocupación de viviendas** es notable y requiere del esfuerzo de los técnicos de Alokabide en la coordinación de la instalación de puertas antiintrusión, coordinación de gremios en expedientes de siniestro y ocupación, lanzamientos, etc. Entre 2019 y 2020, se han gestionado por el área técnica más de 150 expedientes de instalación de puertas antiintrusión.



## 4.4. Servicios de asesoramiento y gestión de convenios

### Convenios con Ayuntamientos para gestión de programas en municipios

- Alokabide continua con la puesta en marcha y gestión de distintos convenios de colaboración con Ayuntamientos con el objeto de fomentar la captación de viviendas vacías en el mercado libre, tanto en el Programa Bizigune como en el Programa ASAP para su destino al alquiler social.
- Actualmente hay firmados convenios con más de 38 municipios vascos.
- Además se están gestionando 52 viviendas de 8 municipios vascos en el programa Bizigune Municipal que sumadas los 7 municipios y las 109 viviendas en gestión del parque de terceros, hacen un total de 15 municipios y 111 viviendas.

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

Una línea de actuación de marcado perfil social dentro de Alokabide es la firma convenios con instituciones y entidades del tercer sector de cara a ceder viviendas donde éstas puedan desarrollar los diferentes proyectos, generalmente relacionados con la inclusión social.

Durante el año 2019, Alokabide había convenido la cesión de 27 viviendas y dos locales a otras Administraciones, organismos y entidades sin ánimo de lucro vinculados al desarrollo de diferentes Programas, entre los que destacan: la atención a personas en materia de salud mental, protección a menores, servicio de atención personalizada a personas mayores, acompañamiento en situación de riesgo de exclusión, proyectos de emancipación y acompañamiento a Víctimas de Violencia de Genero entre otros.

En el año 2020, la excepcionalidad de las circunstancias vividas han forzado una importante ralentización de las cesiones, no obstante lo cual además de mantenerse, renovarse y consolidarse el parque de viviendas cedidas, se han añadido durante el primer trimestre del año 2 nuevos convenios de cesión y en fase de tramitación al menos dos nuevas cesiones durante el segundo semestre del año en curso.

## 4.5. Servicios de Conservación y Sostenibilidad del Parque edificado

Alokabide lleva a cabo una adecuada gestión para el mantenimiento de viviendas y edificios a fin de optimizar su funcionamiento, preservar el patrimonio, evitar al máximo las actuaciones correctivas y garantizar el confort de los usuarios. El número de edificios gestionados es de aproximadamente **250** y su diversidad en cuanto a la antigüedad, propiedad y situación es enorme.

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

El Objetivo final del Plan de Mantenimiento pasa por gastar cada vez más en preventivo y cada vez menos en correctivo, de modo que la suma de ambos conceptos cada año sea inferior al anterior.

### Indicadores de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de ZONAS COMUNES

El primer objetivo del mantenimiento es evitar o mitigar las consecuencias de los fallos del equipo, logrando prevenir las incidencias antes de que estas ocurran.



#### Objetivos del nuevo Plan Global de Mantenimiento Preventivo:



Los indicadores principales tanto del mantenimiento preventivo como correctivo **de zonas comunes**, y su relación, en el periodo 2019-2020 se muestra a continuación:

### INDICADORES MTO. PREVENTIVO 2019

**Nº VIVIENDAS 8.000**

**Nº PROMOCIONES 238**

2019	INDICADORES MTO. PREVENTIVO	ALAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL	TOTAL PONDERADO 2019
<b>ECONÓMICOS</b>						
1	Gastos PREVENTIVO+CORRECTIVO (incl. REGP)	475.411,57 €	280.103,87 €	327.316,47 €	<b>1.082.831,91 €</b>	<b>1.098.262,26 €</b>
2	Gastos CORRECTIVO (PG99)	138.596,82 €	122.002,93 €	100.201,85 €	<b>360.801,60 €</b>	<b>365.943,02 €</b>
3	Gasto en PREVENTIVO (PG98) sin REGP	322.791,09 €	139.122,46 €	199.447,36 €	<b>661.360,91 €</b>	<b>670.785,30 €</b>
4	Gasto en IPEs (PG98)	57.006,34 €	22.292,69 €	105.187,50 €	<b>184.486,53 €</b>	<b>187.115,46 €</b>
5	Gastos en REGPs (PG98)	14.023,66 €	18.978,48 €	27.667,26 €	<b>60.669,40 €</b>	<b>61.533,94 €</b>
6	Ratio €/vivienda IPEs	39,51 €	76,61 €	58,76 €	<b>52,35 €</b>	<b>52,35 €</b>
7	Ratio €/vivienda CORRECTIVO	-	-	-	<b>45,10 €</b>	<b>45,10 €</b>
8	Ratio €/vivienda PREVENTIVO	-	-	-	<b>90,25 €</b>	<b>90,25 €</b>
9	Ratio €/promoción CORRECTIVO	-	-	-	<b>1.515,97 €</b>	<b>1.515,97 €</b>
10	Ratio €/promoción PREVENTIVO	-	-	-	<b>3.033,74 €</b>	<b>3.033,74 €</b>
11	RATIO correctivo/preventivo	0,41 €	0,77 €	0,44 €	<b>0,50 €</b>	<b>0,50 €</b>

2019	INDICADORES MTO. PREVENTIVO	ALAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL	TOTAL PONDERADO 2019
<b>Nº ACTUACIONES</b>						
12	Nº de Ots TOTALES (correctivo+preventivo)	438	398	375	<b>1.211</b>	<b>1.228</b>
13	Nº de Ots CORRECTIVO	176	219	183	<b>578</b>	<b>586</b>
14	Nº de Ots PREVENTIVO	213	119	102	<b>434</b>	<b>440</b>
15	Nº REGPs	49	60	90	<b>199</b>	<b>202</b>
16	Nº IPEs -Promociones // % TOTAL	17	4	43	<b>64</b>	<b>65</b>
17	Nº viviendas inspeccionadas IPEs	1.443	291	1.790	<b>3.524</b>	<b>3.574</b>
18	Ratio actuaciones /vivienda CORRECTIVO	-	-	-	<b>0,07</b>	<b>0,07</b>
19	Ratio actuaciones /vivienda PREVENTIVO	-	-	-	<b>0,08</b>	<b>0,08</b>
20	Ratio actuaciones /promoción CORRECTIVO	-	-	-	<b>2,43</b>	<b>2,43</b>
21	Ratio actuaciones /promoción PREVENTIVO	-	-	-	<b>2,66</b>	<b>2,66</b>
22	% relación correctivo-preventivo	0,86	1,56	1,42	<b>1,23</b>	<b>1,23</b>

## INDICADORES MTO. PREVENTIVO 2020 (hasta 30/06/20)

**Nº VIVIENDAS**                      **8.114**

**Nº PROMOCIONES**                **238**

2020	INDICADORES MTO. PREVENTIVO	ALAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL	TOTAL PONDERADO 2020
<b>ECONÓMICOS</b>						
1	Gastos PREVENTIVO+CORRECTIVO (incl. REGP)	217.788,18 €	159.633,33 €	172.173,75 €	549.595,26 €	549.595,26 €
2	Gastos CORRECTIVO (PG99)	75.188,17 €	90.069,79 €	28.757,21 €	194.015,17 €	194.015,17 €
3	Gasto en PREVENTIVO (PG98) sin REGP	137.921,53 €	66.776,62 €	141.307,28 €	346.005,43 €	346.005,43 €
4	Gasto en IPEs (PG98)	50.302,35 €	53.759,19 €	36.704,67 €	140.766,21 €	140.766,21 €
5	Gastos en REGPs (PG98)	4.678,48 €	2.786,92 €	2.109,26 €	9.574,66 €	9.574,66 €
6	Ratio €/vivienda IPEs	39,15 €	96,69 €	112,25 €	64,93 €	64,93 €
7	Ratio €/vivienda CORRECTIVO	-	-	-	23,91 €	23,91 €
8	Ratio €/vivienda PREVENTIVO	-	-	-	43,82 €	43,82 €
9	Ratio €/promoción CORRECTIVO	-	-	-	815,19 €	815,19 €
10	Ratio €/promoción PREVENTIVO	-	-	-	1.494,03 €	1.494,03 €
11	RATIO correctivo/preventivo	0,53 €	1,29 €	0,20 €	0,55 €	0,55 €



2020	INDICADORES MTO. PREVENTIVO	ALAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL	TOTAL PONDERADO 2020
<b>Nº ACTUACIONES</b>						
12	Nº de Ots TOTALES (correctivo+preventivo)	211	200	129	540	540
13	Nº de Ots CORRECTIVO	98	129	61	288	288
14	Nº de Ots PREVENTIVO	85	49	48	182	182
15	Nº REGPs	28	22	20	70	70
16	Nº IPEs -Promociones // % TOTAL	13	15	14	42	42
17	Nº viviendas inspeccionadas IPEs	1.285	556	327	2.168	2.168
18	Ratio actuaciones /vivienda CORRECTIVO	-	-	-	0,04	0,04
19	Ratio actuaciones /vivienda PREVENTIVO	-	-	-	0,03	0,03
20	Ratio actuaciones /promoción CORRECTIVO	-	-	-	1,21	1,21
21	Ratio actuaciones /promoción PREVENTIVO	-	-	-	1,06	1,06
22	% relación correctivo-preventivo	1,12	2,13	1,19	1,42	1,42

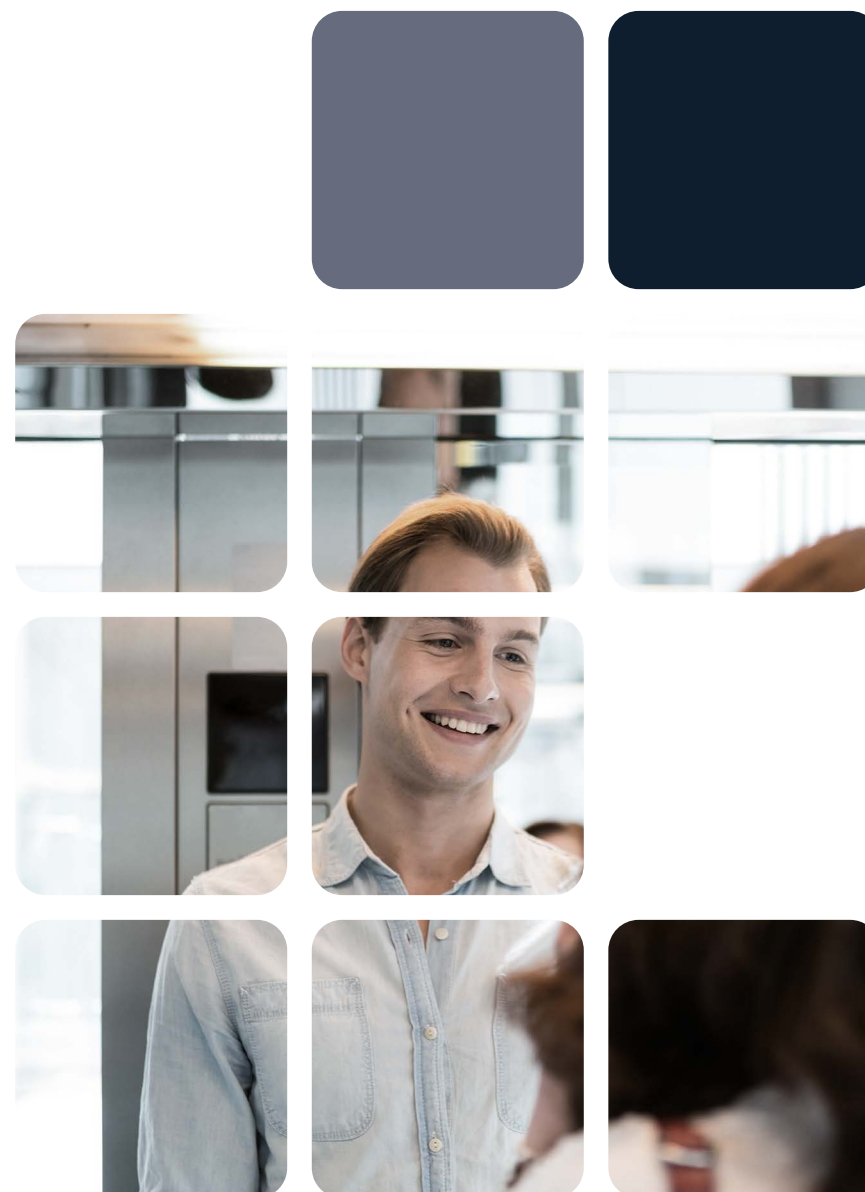
## Indicadores de Inspecciones Preventivas de Edificios y Zonas Comunes

En el ámbito del mantenimiento preventivo y conservación de los edificios de Alokabide, durante el periodo 2019-2020 se ha continuado con las campañas de **inspecciones técnicas de los edificios gestionados** con el objetivo de controlar su estado y realizar actuaciones periódicas de conservación. Estas actuaciones, además del carácter reparador y de conservación de los activos, adquieren una importancia relevante en las comunidades, en el sentido de presencia y control de los edificios.

Total de inspecciones por territorios y años:

2019	VIV	PROM	EUROS	€/VIV
ALAVA	1.443	17	57.006,34	39,51
BIZKAIA	291	4	22.292,69	76,61
GIPUZKOA	1.790	43	105.187,50	58,76
<b>Total</b>	<b>3.524</b>	<b>64</b>	<b>184.486,53</b>	<b>52,35</b>

2020 (hasta 30/06/20)	VIV	PROM	EUROS	€/VIV
ALAVA	1.285	13	50.302,35	39,15
BIZKAIA	556	15	53.759,19	96,69
GIPUZKOA	327	14	36.704,67	112,25
<b>Total</b>	<b>2.168</b>	<b>42</b>	<b>140.766,21</b>	<b>64,93</b>



## Instalaciones Renovables:

A continuación se desglosa el inventario del nº de promociones con energía renovable que gestiona actualmente Alokabide, por tipología, provincia y estado:

	MICRO					SOLAR TÉRMICA					SOLAR FOTOVOLTAICA													
	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019			
ALAVA	2	1	1	1	1	21	21	22	22	17	-	-	0	0	0	23			23			18		
	1	2	1	0	0	-	2	1	0	5	-	-	0	0	0	1	28		0	28		5	28	
	-	-	1	2	2	4	2	2	3	3		1	0	0	0	4			5			5		
BIZKAIA	-	-	0	1	1	15	16	16	18	19	-	-	0	0	0	18			19			20		
	-	-	1	0	0	1	4	2	1	1	-	-	0	0	0	2	21	73	1	21	73	1	23	78
	-	-	0	0	1	1	1	2	1	1	-	-	0	0	0	1			1			2		
GIPUZKOA	1	2	3	2	1	11	11	11	15	17	1	1	1	1	1	19			18			19		
	1	-	0	0	0	2	5	5	3	2	-	-	0	0	1	3	24		3	24		3	27	
	-	-	0	1	3	1	2	3	2	2	-	-	0	0	0	2			3			5		
	5	5	7	7	9	56	64	64	65	67	1	2	1	1	2									

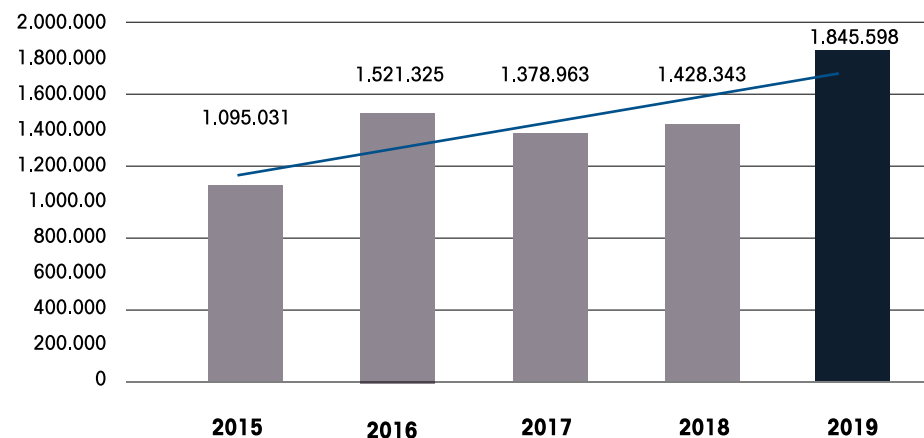
En el ámbito de la supervisión y control de las instalaciones renovables, se han cuantificado las siguientes producciones y ahorros durante el periodo 2019, desglosado, por territorios.

2019	ENERGIA CAPTADA (kwh)	€ AHORRADOS (0,08 €/kwh)	€ / VIV PROVINCIA
ALAVA	909.657,58	72.772,61	31,42
BIZKAIA	541.302,59	43.304,21	51,43
GIPUZKOA	394.638,19	31.571,06	30,68
	<b>1.845.598,37</b>	<b>147.647,87</b>	<b>35,26</b>

Durante el año 2019, la energía eléctrica generada por las instalaciones cubrió la demanda energética media anual de más de **568 familias** (Consumo medio de energía. Este promedio se basa en el consumo medio de un hogar medio en España -2,71 personas- y es equivalente a un consumo anual de 3.250 kWh para electricidad).

Asimismo, la energía generada supuso dejar de emitir a la atmósfera anualmente 1.199 Tm de CO<sub>2</sub>, 4.204 kg de SO<sub>2</sub> y 1.736 kg de NO<sub>x</sub>. El CO<sub>2</sub> es el principal causante del incremento del efecto invernadero, y el SO<sub>2</sub> de la lluvia ácida.

De igual modo se generó un efecto depurativo de fotosíntesis similar al de **4.415 árboles**.



Para el año 2020 obviamente no se ha podido cerrar el periodo de cálculo, pero estimativamente los objetivos rondarán el entorno de las siguientes cifras:

2020	ENERGIA CAPTADA (kwh)	€ AHORRADOS (0,08 €/kwh)
ALK		
AYTOS.	1.900.000 kwh	152.000 €
G.V.		

## Conclusiones sobre el Mantenimiento Preventivo:

Tras más de 5 años de puesta en marcha del PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO se ha consiguiendo:

- Poner al día legalmente el parque de edificios en cuanto a la normativa de instalaciones (BT garajes y zonas comunes, RITE, etc).
- Disminuir el nivel de gasto en correctivo y preventivo de zonas comunes, a pesar de aumentar el nº de viviendas y edificios.
- Mejorar la percepción de mantenimiento en los edificios, mediante actuaciones claves como la pintura o revestimiento OSB de portales.
- Durante el periodo 2019-2020, por **cada euro** gastado en preventivo gastamos **0,5** euros en correctivo



## 4.6. Servicios de tramitación de prestaciones-ayudas al alquiler

### 4.6.1. Programa Gaztelagun

El Programa Gaztelagun 2019-2021, previsto en el Eje n.º 5.1 del Plan Director de Vivienda, nació con el objeto de favorecer la emancipación de las personas jóvenes, de edades comprendidas entre los 23 y los 35 años, mediante la concesión de ayudas directas para el abono de parte de la renta de alquiler de la vivienda habitual y permanente.

Las ayudas del Programa Gaztelagun consisten en el pago mensual durante un plazo máximo de tres años de un porcentaje de la renta abonada por el alquiler de una vivienda libre ubicada en la Comunidad Autónoma del País Vasco. La renta mensual de la vivienda no será superior a los 750 euros, en Bilbao, San Sebastián, y Vitoria-Gasteiz; los 650 en las áreas metropolitanas de Bilbao y Donostia-San Sebastián y en los municipios de más de 10.000 habitantes; y los 600 euros en el resto de municipios.

La gestión de estas ayudas ha supuesto un nuevo reto y el inicio de una nueva actividad en Alokabide.

Los datos del primer año del programa (2019) fueron los siguientes:

## PROGRAMA GAZTELAGUN 2019

## TOTAL

SOLICITUDES REALIZADAS	<b>1.687</b>
SOLICITUDES FAVORABLES	<b>805</b>
SOLICITUDES ACTIVAS A 31/12/2019	<b>716</b>
DENEGATORIAS	<b>465</b>
DESISTIDAS	<b>346</b>
RENUNCIA	<b>49</b>

Con objeto de que la ayuda Gaztelagun llegara al mayor número posible de personas, el 19 de Diciembre de 2019 se introdujo una modificación en los requisitos de la Orden. Los cambios más reseñables se encaminaron a ampliar el abanico de ingresos y la edad de acceso al Programa, reduciéndose el límite inferior a los 18 años.

Como consecuencia de la pandemia provocada por el Coronavirus, en Marzo de 2020, se creó una ayuda complementaria para los perceptores de la ayuda Gaztelagun. Como consecuencia de ella 80 perceptores recibieron una ayuda complementaria gracias a la cual recibieron el importe total de la renta durante un periodo de 3 meses.



Los datos totales del programa a fecha 30 de Septiembre de 2020 son los siguientes:

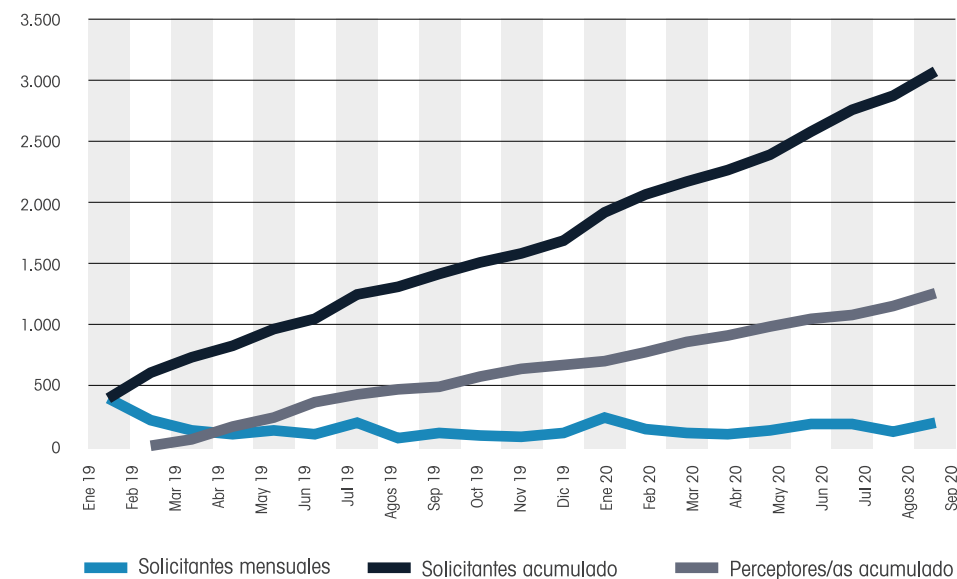
## PROGRAMA GAZTELAGUN AÑO 2020

## TOTAL

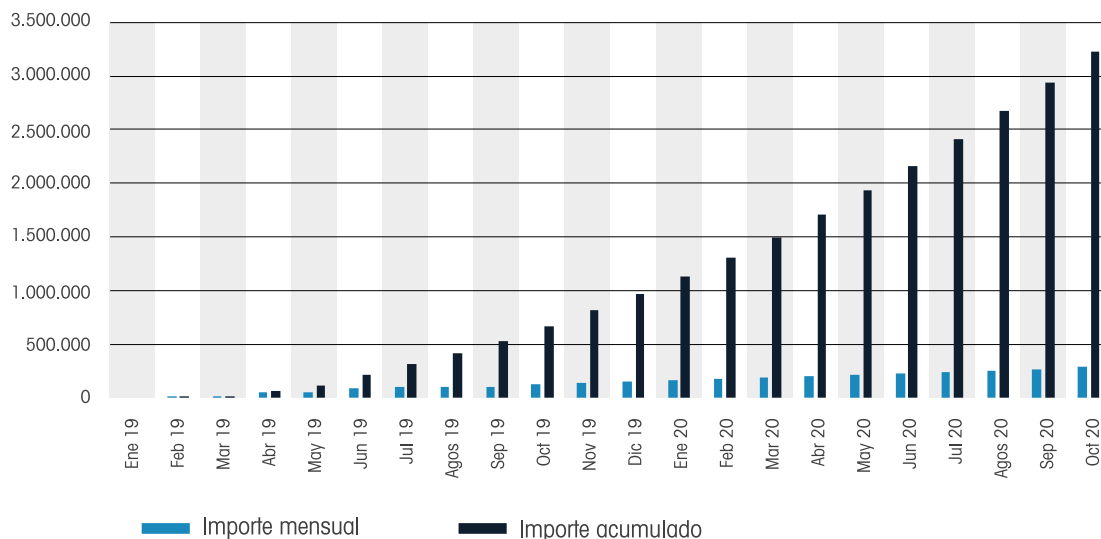
SOLICITUDES REALIZADAS	<b>3.075</b>
SOLICITUDES FAVORABLES	<b>1530</b>
SOLICITUDES ACTIVAS A 30/09/2020	<b>1244</b>
DENEGATORIAS	<b>578</b>
DESISTIDAS	<b>608</b>
RENUNCIA	<b>142</b>

La evolución del programa ha sido la siguiente:

### SOLICITANTES Y PERCEPTORES/AS Gaztelagun



## IMPORTE Gaztelagun



## 4.6.2. Ayudas al parque público por la crisis derivada de la COVID

El Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda tomó la decisión de eximir de forma temporal el pago de alquiler y de los Gastos de Comunidad de los meses de Abril, mayo y junio de 2020 a todas las personas inquilinas en los parques públicos de alquiler protegido de Euskadi que hayan atravesado una situación de vulnerabilidad económica generada por la crisis de la COVID-19. Para regular esta gestión se aprobó la correspondiente Orden que definía el alcance de las medidas, las personas a las que estaba dirigido y el modo de realización de la solicitud.

### El parque público de alquiler integra:

Las viviendas de titularidad del propio Gobierno Vasco.

Las de la sociedad pública Alokabide.

Las alquiladas en el marco de los programas Bizigune y Gaztelagun.

Las de titularidad de otros agentes públicos y privados que las tengan cedidas en alquiler bajo cualquiera de las fórmulas de protección vigentes.



Alokabide se encargó de tramitar las ayudas de las familias cuyas viviendas gestiona (aunque también realizó una labor de orientación a aquellas personas cuyas viviendas tramitan otras entidades públicas).

El plazo para realizar dicha solicitud finalizó el 21 de Julio de 2020, siendo el resultado a fecha 30 de septiembre el siguiente:

	Hombre	Mujer	Total
Gobierno Vasco	64	111	<b>175</b>
Alokabide	123	173	<b>296</b>
Bizigune	120	128	<b>248</b>
ASAP	17	4	<b>21</b>
Ayuntamientos	6	4	<b>10</b>
<b>Total</b>	<b>330</b>	<b>420</b>	<b>750</b>

#### Resultados

Denegadas	<b>81</b>
Concedidas	<b>624</b>
Desistimiento aprobado	<b>37</b>
Estudio/tramitación	<b>8</b>
<b>Total</b>	<b>750</b>

El importe exonerado ha ascendido a: 534.340,78 euros.

Cabe señalar el gran esfuerzo que Alokabide tuvo que realizar en pleno estado alarma (marzo de 2020) tanto a nivel organizativo, de gestión como

técnico, para poder asumir esta nueva encomienda y resolver las solicitudes con la celeridad necesaria que una situación tan crítica como la que se estaba viviendo, requería.

### 4.6.3. Ayudas al parque privado por la crisis derivada de la COVID

El Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda puso en marcha mediante la Orden de 30 de Abril de 2020 un programa extraordinario de ayudas económicas al alquiler de vivienda libre para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad económica y social sobrevenida como consecuencia de la crisis sanitaria derivada de la COVID-19. El plazo para la solicitud de dichas ayudas finalizará el próximo **31 de Diciembre de 2020**.

#### DIRIGIDO A:

**1. Personas físicas** mayores de edad y residentes en el CAV desde al menos un año, que soliciten a título individual o agrupadas en una unidad convivencial, con situaciones de insolvencia económica **sobrevenida por la crisis de la COVID-19** que imposibiliten el pago de alquileres de vivienda libre, que cumplan las siguientes condiciones:

- Que alguna de las personas de la unidad convivencial haya pasado a estar en Erte, Desempleo o reducción sustancial de ingresos en caso de autónomos
- Que el importe a pagar por la renta del alquiler más los gastos de comunidad y suministros sea superior al 30% de los ingresos actualmente disponibles por la persona o unidad convivencial



Estas personas deberán cumplir los siguientes **requisitos**:

- Tratarse de su **vivienda habitual**.
- Cuyo arrendador/a sea una **persona física**
- **No ser titular de otra vivienda**
- **La renta mensual no podrá exceder de 1,5 veces la renta media atribuible al ámbito territorial en que se localice la vivienda arrendada**, según tabla EMA.
- Que sus ingresos brutos anuales ponderados en el último ejercicio fiscal declarado **no sean superiores a 39.000 euros**.

**2. Personas vulnerables:** Víctimas de la violencia de género, personas objeto de desahucio de su vivienda habitual, personas sin hogar y otras personas consideradas como especialmente vulnerables por los servicios sociales de base municipales.

## DESTINO DE LA AYUDA

La ayuda podrá destinarse a:

- **pago de la renta**
- **como cancelación total o parcial de los préstamos recogidos en el RDL 11/2020, de 31 de marzo**, para garantizar financiación al alquiler ofrecida por las entidades bancarias

El objetivo de estas ayudas es:

- Paliar situaciones de insolvencia económica sobrevenida por la crisis sanitaria que imposibiliten el pago de alquileres de vivienda libre (Ayuda Principal)
- Hacer frente a situaciones de extrema urgencia resultantes del impacto de la pandemia en otros colecti-

vos especialmente vulnerables (Ayuda Complementaria) Las ayudas suponen un ingreso de 250 euros mensual hasta un máximo de 6 meses en la modalidad de ayuda principal y de 1 año en la de Ayuda complementaria, siempre y cuando se mantenga la vulnerabilidad económica y social.

## NATURALEZA DE LA AYUDA

Subvención a fondo perdido. Además es una ayuda de carácter finalista.

## LUGARES DE PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD

Las personas interesadas han podido presentar la **solicitud de forma telemática** conforme al modelo oficial disponible en la sede electrónica del Gobierno Vasco <https://www.euskadi.eus/ayuda-alquiler-vivienda-libre/web01-tramite/es>, o a través de los canales que la sociedad pública Alokabide S.A. mantiene en [www.alokabide.euskadi.eus](http://www.alokabide.euskadi.eus)

Estas ayudas se destinan a:

- Paliar situaciones de insolvencia económica sobrevenida por la crisis sanitaria que imposibiliten el pago de alquileres de vivienda libre (Ayuda Principal)
- Hacer frente a situaciones de extrema urgencia resultantes del impacto de la pandemia en otros colectivos especialmente vulnerables (Ayuda Complementaria) Las ayudas suponen un ingreso de 250€ mensual hasta un máximo de 6 meses en la modalidad de ayuda principal y de 1 año en la de Ayuda complementaria, siempre y cuando se mantenga la vulnerabilidad económica y social.

## IMPORTE DE LA AYUDA

**Cantidad máxima total.** Ayuda correspondiente a la renta con un máximo de 250 euros/mes durante un máximo de 6 meses de situación de insolvencia económica (12 meses en el caso de las personas pertenecientes a los colectivos especialmente vulnerables)

La Ayuda concedida en total a fecha 30 de Septiembre de 2020 ha sido:

- IMPORTE ABONADO: **863.012 euros**
- IMPORTE COMPROMETIDO: **1.014.013 euros**

Y este es el detalle de su gestión:

<b>Resultados AAL</b>	
Favorables	1.291
Denegatorias	43
Desistidas	659
Estudio/tramitación	422
Pendientes de Gestión	379
<b>Total Gestión</b>	<b>2.794</b>

## TRAMITACIÓN DE LAS AYUDAS

Cabe destacar que el inicio de la gestión de estas ayudas surgió en pleno confinamiento, en el momento en el que la ciudadanía más lo necesitaba y por tanto se trató de facilitar al máximo las gestiones de los ciudadanos ante la imposibilidad de disponer de citas presenciales en oficinas para poder dar cobertura a las necesidades de la población. En ese sentido, se

instaló en la Página Web una URL guía para acompañar y facilitar al máximo las gestiones incluso en casos en los que no se disponía de un ordenador o aparato con conexión a internet, facilitando en su defecto el apoyo constante del Call Center, la propia guía de la web o facilitando el envío de documentación de forma postal.

**Ayudas al alquiler de vivienda libre para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad económica y social como consecuencia de la crisis sanitaria derivada del Covid-19**

Para orientarle sobre cómo presentar su solicitud de la mejor manera posible, responda a las preguntas que le aparecerán a continuación, para que, en base a sus respuestas pueda seguir las instrucciones y recomendaciones que se le indican.

**¿Dispone de un ordenador con conexión a Internet?**  Sí  No

**¿Dispone de un smartphone o tablet con conexión a Internet?**  Sí  No

Llame al **946 62 03 06** donde le asesoraremos sobre cuál es la mejor opción para poder presentar su solicitud. Dependiendo del número de llamadas que estemos atendiendo, es posible que le pidamos los datos básicos necesarios para concertar una cita telefónica posterior, en la que se le solicitarán el resto de los datos necesarios para rellenar el formulario.

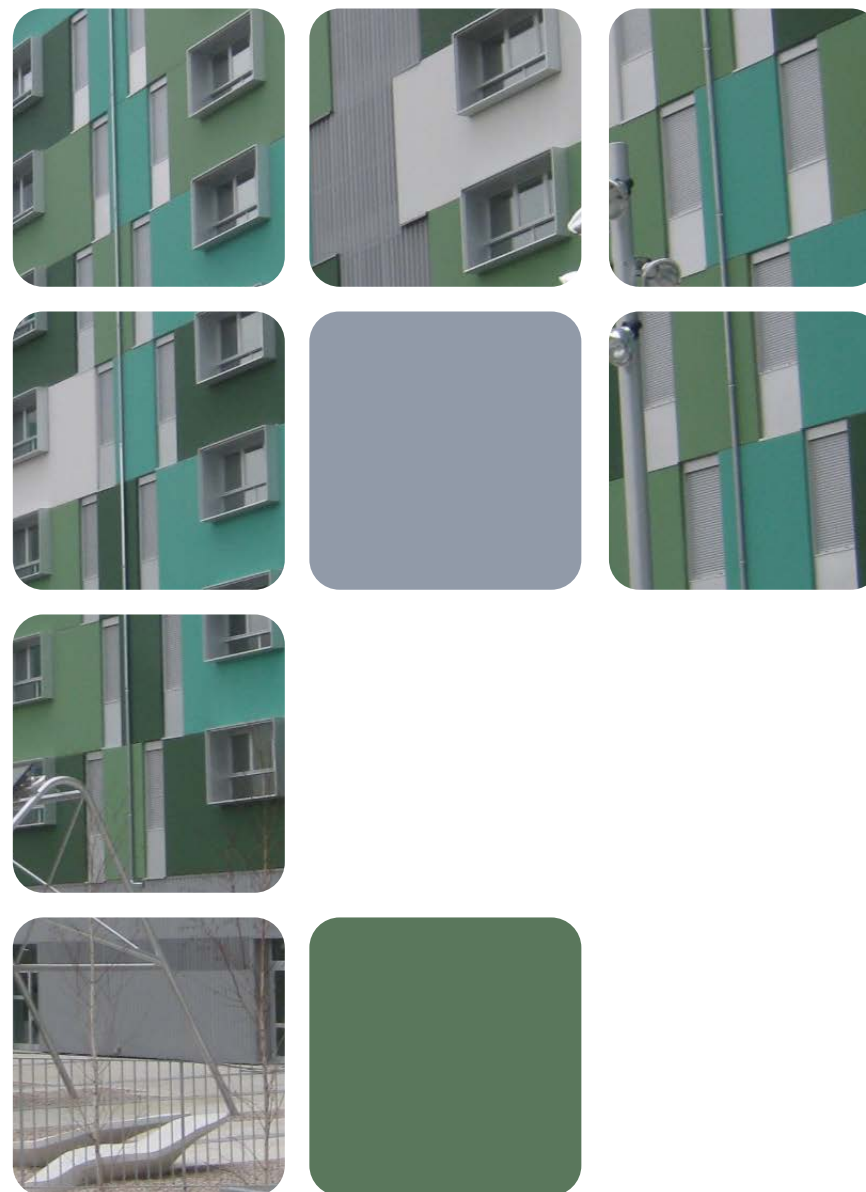
Si no tiene el impreso de solicitud, podemos enviárselo por correo ordinario, junto con las instrucciones necesarias para rellenarlo, y la lista de documentos que deberá entregar.

En cualquier caso, recuerde que deberá recopilar los documentos necesarios para enviarlos por correo ordinario, siguiendo las instrucciones que se le indiquen.

Además, como novedad en nuestra gestión, la tramitación de las ayudas se ha realizado a través de dos Herramientas informáticas, nuestro gestor y a través de Tramitagune, la Plataforma electrónica de la Administración con la que la ciudadanía puede interactuar con cualquiera de las identificaciones electrónicas disponibles: B@kQ, DNI electrónico, Izenpe...etc. Sin duda la plataforma Platea/Tramitagune es una apuesta estratégica del Gobierno Vasco tanto para dar respuesta a las obligaciones de las Leyes de procedimiento administrativo, como para lograr una mayor eficacia, innovación y modernización de las relaciones Administración-Ciudadanía.

## 4.7. Servicio de tanteos y ofertas de venta

El Gobierno Vasco tiene el derecho de suscripción preferente en las transmisiones de viviendas de protección oficial, conocido como derecho de tanteo y retracto. Hasta 2019 Alokabide ejercía ese derecho, así como la actividad de intermediación entre oferta y demanda por los precios establecidos por el Gobierno Vasco en el Decreto 39/2008 del BOPV. Sin embargo, **a partir del 1 de enero de 2019 quien se está encargando de ejercer este derecho es el propio Gobierno, directamente.**



## 4.8. Servicios de soporte interno

### 4.8.1. Actividad de gestión económico-financiera

Desde el departamento económico-financiero de Alokabide se busca optimizar la utilización y rendimiento de los recursos económico-financieros en apoyo de 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 son algunas de sus actividades principales.

### 4.8.2. Actividad de contratación

Mediante Decreto 65/2011, de 29 de marzo, de autorización a la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi para la creación y adquisición de participaciones en la sociedad pública Alokabide, S.A., cuyo único socio es la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi (artículo 1), Alokabide, S.A. adquirió la condición de sociedad pública de carácter mercantil y forma anónima, quedando adscrita al Departamento de Vivienda.

**Alokabide**, en su condición de **medio propio** personificado de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi, tiene atribuida mediante encargo la gestión de las viviendas en régimen de alquiler de la

Administración de la CAPV, y de las incluidas en el Programa de Vivienda Vacía, así como la gestión de los alojamientos dotacionales.

En aplicación de la nueva Ley de Contratos del Sector Público 9/2017, Alokabide como persona jurídica de derecho privado en su condición de poder adjudicador debe regirse por la normativa de aplicación en la gestión de su actividad contractual como entidad pública que es, y de acuerdo a los principios de publicidad, igualdad de trato y concurrencia.

En aras a una mayor transparencia y servicio, se fortalece la unidad de contratación interna en Alokabide que tiene como finalidad tener un mayor control y justificación de las necesidades de la sociedad en consonancia con el incremento de la actividad y el cumplimiento de los objetivos del Plan Director 2018-2020, 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 se realicen.

De acuerdo al principio de publicidad, y a tenor del artículo 63.4 de la LCSP, que entró en vigor en Marzo del 2018, trimestralmente se publica 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.

CONTRATOS MENORES	TIPO			Total general
	Obra	Servicio	Suministro	
AÑO				
2019	36	85	10	131
2020	26	32	10	68
<b>Total general</b>	<b>62</b>	<b>117</b>	<b>20</b>	<b>199</b>

Para el resto de contrataciones que se ajustan al procedimiento abierto o restringido en función del precio y objeto de la contratación y los diferentes tipos de adjudicación, se presentan los siguientes datos respecto al volumen de contrataciones tramitadas por Alokabide durante estos dos ejercicios:

### LICITACION TIPO ADJUDICACIÓN

AÑO	Acuerdo Marco	Procedimiento abierto	Procedimiento negociado sin publicidad	Procedimiento restringido	Procedimiento simplificado	Procedimiento supersimplificado	Total general
2019	4	18		1	3	2	28
2020	2	10	1	2	3		18
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>6</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>46</b>

Todas estas contrataciones se han licitado y publicado mediante anuncio en el Perfil del Contratante (salvo en el procedimiento negociado sin publicidad) la información exigida en el artículo 63.3 de la LCPS, garantizando siempre la publicidad y transparencia, se han 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, y finalmente la formalización de los contratos ha sido registrada en el Revascon, estando accesibles públicamente.

LICITACION	TIPO		
	Servicio	Suministro	Total general
AÑO			
2019	20	8	28
2020	16	2	18
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>36</b>	<b>10</b>	<b>46</b>

### 4.8.3. Actividad de gestión de personas y servicios

El área de personas tiene como objeto liderar, promover e implantar estrategias, políticas y criterios para desarrollar un equipo comprometido con la misión de Alokabide que garantice un adecuado desempeño individual que dé respuesta a las necesidades de la sociedad y que permita su desarrollo y mejora profesional. De esta manera, su valor añadido es garantizar, junto con el Equipo Directivo, la implementación de los procesos de administración, gestión y desarrollo de personas que asegure tanto la adecuación de cada persona a las necesidades de su puesto como el desarrollo de sistemas organizativos y culturales mediante una gestión eficiente los recursos para el logro del mandato Alokabide que armonice los derechos de las personas, de manera homogénea y flexible, con las necesidades de la organización en cumplimiento de la legislación laboral vigente.

### 4.8.4. Actividad de sistemas

Desde el ámbito de Sistemas del Área de Organización y Personas se da un soporte transversal a Alokabide basándose en la Estrategia de Sistemas de Información. Las necesidades tecnológicas de Alokabide en los últimos años han ido aumentando por lo que la implantación de distintos Sistemas de Información está siendo una realidad. La última herramienta estratégica implantada ha sido SALESFORCE, una plataforma de gestión de las relaciones con los clientes. Actualmente tenemos en cartera otros proyectos informáticos, los cuales darán soporte a la operativa sin perder de vista la integración inter-áreas.



## 4.9. Proyectos estratégicos

### 4.9.1. Herramienta de gestión con clientes (Salesforce)

Hasta el inicio de 2019 Alokabide ha soportado el grueso de los sistemas de Información en las herramientas Navision y Lantek.

En el ámbito del cliente, se detectó la necesidad de buscar una herramienta potente que fuese capaz de adaptarse a las necesidades de Alokabide, un CRM específico que tras las licitaciones y valoraciones oportunas ha resultado ser Salesforce. De esta manera, durante 2019 se realizó el diseño específico de la herramienta (analizando las posibilidades de la herramienta y ajustándolas a los requerimientos de Alokabide, adaptándola a nuestros procesos internos, diseñando la mejor manera de recoger la información de nuestras y nuestros clientes, integrando a nuestra red de proveedores estratégicos dentro del sistema, garantizando la migración correcta de los datos...). Un trabajo muy laborioso y minucioso que hizo posible su implantación a comienzos de 2020.

Además, esta herramienta da respuesta a nuevos retos estratégicos en lo que a sistemas se refiere:

- Modelo de datos compartidos y solapado entre los distintos sistemas
- Posibilidad de disponer de distintos proveedores de soporte y diferentes formatos contractuales para cada herramienta
- Posibilidad de poder priorizar los recursos disponibles en función de las necesidades evolutivas

Esta puesta en marcha, además de un esfuerzo enorme por parte de las Áreas tanto para priorizar sus necesidades como por adaptarse a las nuevas operativas, ha supuesto un sistema muy novedoso y útil de gestión de incidencias o consultas y una herramienta muy cómoda de uso puesto que se asienta en la nube, y nos ha permitido entre otras cosas trabajar con total normalidad en los difíciles meses de confinamiento.

En la actualidad estamos trabajando en la incorporación de un Sistema de Gestión de Activos que dará soporte a las necesidades para con los proveedores en la gestión de distintas áreas.

### 4.9.2. Plan Zero Plana

#### INTRODUCCIÓN. OBJETIVOS

El Plan ZERO Plana se enmarca como iniciativa estratégica dentro del Plan de Ciencia y Tecnología e Innovación PCTI 2018-2020, impulsado por el Gobierno Vasco.

A través de este Plan se han analizado los comportamientos ambientales y energéticos de los edificios públicos de vivienda así como de las personas que viven en ellos, incluyendo su salud y bienestar, proponiendo acciones de mejora que los conduzcan hacia una situación de consumo de energía casi nulo.

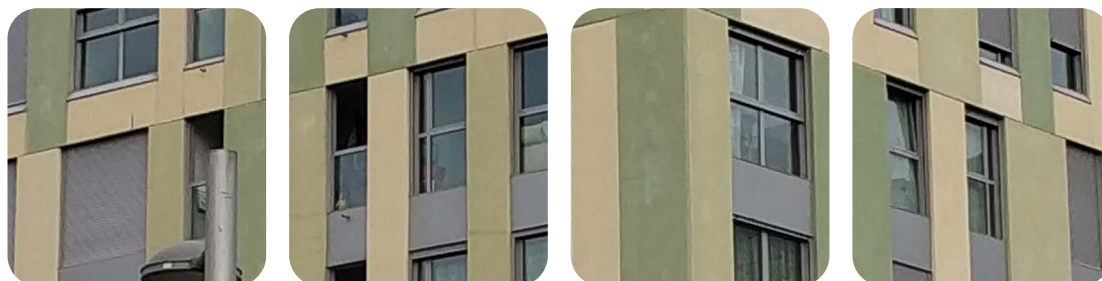
Permitirá discriminar, priorizar y organizar las inversiones de los próximos lustros con el doble objetivo de disponer de un parque de vivienda pública de alquiler avanzado, eficiente y bien mantenido para dar un mejor servicio a la ciudadanía. Se trata de un salto cualitativo a la hora de abordar la cuestión del consumo nulo de energía en los edificios, y la reducción de emisiones de CO2 al afrontarse esta vez no de manera fragmentaria, edificio a edificio, sino dentro de una visión global del parque en su conjunto.

Cero consumo de energía, y cero emisiones, el Plan ZERO Plana, pone la I+D+i al servicio del medio ambiente, pero también y sobre todo de las personas usuarias de las viviendas públicas.

## DESARROLLO

El Plan Zero contempla 3 retos estratégicos fundamentales:

- **RETO 1-** busca Soluciones para un Parque Equipado y Eficiente. Se ha desarrollado a partir de un diagnóstico de eficiencia, renovables y estado de mantenimiento del parque a través de distintas auditorías energéticas realizadas sobre edificios cabecera.
- **RETO 2-** busca Soluciones para un Hogar Saludable y confortable y desprende del diagnóstico de accesibilidad, perfil de uso de la energía y del estudio de situaciones de pobreza energética, realizados sobre los edificios cabecera.
- **RETO 3-** busca Soluciones para un Modelo de Gestión y proviene del análisis del modelo de gestión pública que se presta actualmente, analizando las potencialidades que presente el uso de tecnologías avanzadas para la gestión.





## ÁMBITO DE ACTUACIÓN

El parque público de viviendas de alquiler del Gobierno Vasco cuenta con 234 edificios, de distinto porcentaje de titularidad, y en torno a 7.700 viviendas. 13.600 si se tiene en consideración el parque BIZIGUNE.

El Plan ZERO Plana se centra en los 136 edificios en los que el liderazgo y la responsabilidad en cuanto a la conservación y mantenimiento recaen en Alokabide/GV, bien como propietario único o bien como propietario mayoritario.

## PROYECTOS EN COLABORACIÓN CON AGENTES PÚBLICO-PRIVADOS

En el contexto del PCTI 2018-2020 se han abierto en total 49 proyectos de investigación en colaboración con agentes público-privados, por un importe total de 1.288.016,87 euros, sobre un total presupuestado de 1.325.000 euros. Esto implica un grado de cumplimiento del Plan del 97,2%.

De los 49 proyectos abiertos en 2018 en el marco del Plan, 36 se encuentran ya cerrados y 13 se prevé que lo estén antes de final de año.

## PLAZOS

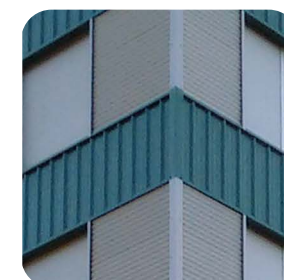
El despliegue de las actuaciones previstas sobre el parque público existente se realizará en un periodo de tiempo de 30 años, entre 2020 y 2050, con los objetivos contemplados en el Plan ZERO Plana. El presupuesto global estimado es de 192.949.251 euros.

En cualquier caso, está prevista la continuidad y desarrollo de parte de los proyectos contemplados en el PCTI a través de una nueva convocatoria del Plan que abarque hasta el año 2030 (PCTI 2020-2030).



## PLANIFICACIÓN DE INVERSIONES PLAN ZERO PLANA POR QUINQUENIOS

			2020-2025	2025-2030	2030-2035	2035-2040	2040-2045	2045-2050
<b>RETO 1. MEDIO AMBIENTE. PARQUE PÚBLICO.</b>	1.1 Eficiencia	175.774.767						
	1.2 Energías renovables y autoconsumo	INCLUIDO EN 1.1	31.370.713	30.457.066	29.404.801	29.416.525	30.325.600	27.263.400
	1.3 Mantenimiento y conservación	INCLUIDO EN 1.1						
<b>RETO 2. SALUD Y BIENESTAR. USUARIOS / VIVIENDAS.</b>	2.1 Accesibilidad	7.457.075	4.319.671	864.100	298.500	640.500	213.000	242.000
	2.2 Confort	Propuesta en "Horizonte a la gestión pública del alquiler"						
	2.3 Pobreza energética	1.506.607	753.304	753.304				
<b>RETO 3. GESTIÓN PÚBLICA AVANZADA. ALOKABIDE.</b>	3.1 Acompañamiento energético	50.000	50.000					
	3.2 Digitalización	7.236.948	2.209.200	1.838.400	1.198.400	604.800		
	3.3 Impacto en el usuario	721.400	103.612	155.905	145.291	106.631	112.766	101.762
<b>192.949.251</b>			<b>38.806.500</b>	<b>34.068.775</b>	<b>31.046.992</b>	<b>30.768.456</b>	<b>30.651.366</b>	<b>27.607.162</b>



### 4.9.3. Rehabilitación de Parque Público

Estrategia de rehabilitación del parque público gestionado por Alokabide 2020-2025

La estrategia de rehabilitación del parque público de vivienda, enmarcada en el Plan ZERO Plana, 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, de salud y satisfacción de las personas usuarias.

Esta estrategia se despliega en un horizonte de 30 años con el objetivo global de descarbonizar el parque público de alquiler reduciendo a cero las emisiones a la atmósfera.


Para aterrizar sobre una estrategia de razonable aplicabilidad, es preciso analizar qué soluciones son necesarias aplicar en cada edificio, cómo se van a desencadenar y cuánto van a costar. Para ello, las distintas líneas de investigación desencadenadas por el Plan ZERO Plana han analizado y determinado en cada caso las medidas a adoptar.

De forma más detallada, profundizamos en el primer quinquenio 2020-2025 para presentar las actuaciones previstas:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN EDIFICIO	NÚMERO VIVIENDAS	NÚMERO VIVIENDAS ALQUILER	PRIORIZACIÓN	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
GOB-B007	EL BURGO 48 SANTURTZI	48	24	2.132	1.636.800,00				
GOB-B043	ORTUELLA 8 La Estación	8	7	2.125	658.293,68				
GOB-G045	ITURRITXO 9	12	8	2.109	1.179.630,12				
GOB-A010	AMURRIO 21 Bañuetaibar	21	21	2.105	2.242.395,12				
GOB-B017	TRAPAGARAN 13 Bº ZABALLA	13	13	2.087	443.300,00				
GOB-B034	BASAURI 80 Solabarria	80	56	2.071		2.728.000,00			
GOB-B018	PLENTZIA 20 Casa cuartel	20	20	2.053		682.000,00			
GOB-B024	SESTAO 35 C/ CHAVARRI	35	22	2.053		1.193.500,00			
ALO-A002	228 IBAIONDO	228	228	2.035			7.774.800,00		
ALO-B002	MINA DEL MORRO 84	84	84	2.035		658.293,68			
ALO-B007	ARBOLEDA 15	15	15	2.005		511.500,00			
GOB-B014	PORTUGALETE 66 Repélega (58)	66	58	2.000				2.250.600,00	
GOB-A014	VITORIA 99 Sierra Urbasa-Roncesvalles	99	99	1.932				3.375.900,00	
GOB-B044	ARRIGORRIAGA 73 LA PEÑA	73	48	1.932					2.489.300,00
GOB-G014	DONOSTIA 104 ATOTXA	104	104	1.932					3.546.400,00
<b>RET01</b>					<b>6.160.418,92</b>	<b>5.773.293,68</b>	<b>7.774.800,00</b>	<b>5.626.500,00</b>	<b>6.035.700,00</b>
<b>RET02</b>					<b>923.900,00</b>	<b>984.125,00</b>	<b>1.037.300,00</b>	<b>914.100,00</b>	<b>1.213.550,00</b>
<b>RET03</b>					<b>736.708,74</b>	<b>499.251,56</b>	<b>479.802,64</b>	<b>188.449,80</b>	<b>458.599,58</b>
<b>ESTIMACIÓN INVERSIONES 1º QUINQUENIO PLAN ZERO PLANA</b>					<b>7.821.027,66</b>	<b>7.256.670,24</b>	<b>9.291.902,64</b>	<b>6.729.049,80</b>	<b>7.707.849,58</b>



38.806.500 €

Focalizando sobre el año 2020, en mayo comenzaron las obras de rehabilitación de la promoción GOB-G045 ITURRITXO 9, con las siguientes características:

GOB-G045 ITURRITXO 9 - GIPUZKOA			
		Nº Viviendas	12
		Nº Viviendas Públicas Alquiler	8
		Año Construcción	1950
			<b>F</b>
Reto	Diagnóstico	Tipo de intervención	Coste
1	5	Envolvente térmica completa, ventilación, bomba de calor y FV.	1.179.630 €
2	4	Atención a situaciones de pobreza energética, proyecto E-Lagun, adaptación de cabinas de ascensor, pavimento de linóleo antideslizante, adecuación portales a accesibilidad, pequeña obra de albañilería en el suelo, luminarias sensorizadas en portal, rellanos de planta y escaleras, videoportero accesible, mecanismos accesibles y señalizados, señalética edificio - placas de señalización, elemento detectable por bastón bajo cuerpo volado en el portal.	35.993 €
3	3	Digitalización parque público, formación a usuarios en el uso de instalaciones energéticas, implantación tecnológica (GMAO).	7.907 €
<b>Nº EDIFICIOS: 1</b>		<b>Nº PORTALES: 1</b>	
<b>CUBIERTA:</b> Inclínada.			
<b>FACHADA:</b> Prevista rehabilitación energética.			
<b>TIPO CALEFACCIÓN Y ACS:</b> Calderas individuales.			
<b>INSTALACIONES RENOVABLES:</b> No tiene sistema renovable y NO tiene espacio en cubierta.			
<b>ASCENSOR:</b> No tiene.			
<b>EFICIENCIA ENERGÉTICA:</b> Consumo energético alto. Alto riesgo de pobreza energética.			
<b>ACCESIBILIDAD FÍSICA:</b> Anchura de hoja de puerta de acceso principal < 90 cm. Algún desnivel en acceso principal a portal.			
<b>OBSERVACIONES:</b> En proceso rehabilitación. Prevista la instalación de ascensor dentro de la Iniciativa Estratégica nZEB del PCTI.			

La previsión en 2021 es que continúen las rehabilitaciones por las promociones GOB-B043 ORTUELLA y GOB-A010 AMURRIO, en las que ya se cuenta con proyectos constructivos aprobados:

ORTUELLA 8 - BIZKAIA			
		Nº Viviendas	8
		Nº Viviendas Públicas Alquiler	7
		Año Construcción	1999
			<b>F</b>
Reto	Diagnóstico	Tipo de intervención	Coste
1	5	Envolvente térmica completa, ventilación, bomba de calor y FV.	658.294 €
2	4	Atención a situaciones de pobreza energética, proyecto E-Lagun.	368 €
3	3	Digitalización parque público, formación a usuarios en el uso de instalaciones energéticas, implantación tecnológica (GMAO).	7.369 €
<b>Nº EDIFICIOS: 1</b>		<b>Nº PORTALES: 1</b>	
<b>CUBIERTA:</b> Inclínada.			
<b>FACHADA:</b> Prevista rehabilitación energética.			
<b>TIPO CALEFACCIÓN Y ACS:</b> Sistema individual completamente eléctrico: calefacción individual radiadores eléctricos y ACS termos eléctricos.			
<b>INSTALACIONES RENOVABLES:</b> No tiene sistema renovable y NO tiene espacio en cubierta.			
<b>ASCENSOR:</b> No tiene.			
<b>EFICIENCIA ENERGÉTICA:</b> Consumo energético alto. Alto riesgo de pobreza energética.			
<b>ACCESIBILIDAD FÍSICA:</b> Desnivel de 1-2 peldaños en acceso a edificio. Anchura de hoja de puerta acceso principal inferior a 80 cm. Itinerarios principales <150 cm.			
<b>OBSERVACIONES:</b> En proceso rehabilitación. Prevista la instalación de ascensor dentro de la Iniciativa Estratégica nZEB del PCTI.			

GOB-A010 AMURRIO 21 - ARABA			
		Nº Viviendas	21
		Nº Viviendas Públicas Alquiler	21
		Año Construcción	1994
			<b>E</b>
Reto	Diagnóstico	Tipo de intervención	Coste
1	5	Envolvente térmica completa, ventilación, bomba de calor y FV.	2.242.395 €
2	4	Proyecto E-Lagun, instalación ascensor, pavimento de linóleo antideslizante, adecuación portales a accesibilidad, pequeña obra de albañilería en el suelo, luminarias sensorizadas en portal, rellanos de planta y escaleras, videoportero accesible, mecanismos accesibles y señalizados, señalética edificio - placas de señalización, elemento detectable por bastón bajo cuerpo volado en el portal.	115.093 €
3	3	Digitalización parque público, formación a usuarios en el uso de instalaciones energéticas, implantación tecnológica (GMAO).	10.163 €
<b>Nº EDIFICIOS: 3</b>		<b>Nº PORTALES: 3</b>	
<b>CUBIERTA:</b> Inclínada.			
<b>FACHADA:</b> Prevista rehabilitación energética.			
<b>TIPO CALEFACCIÓN Y ACS:</b> Calderas individuales.			
<b>INSTALACIONES RENOVABLES:</b> Se prevén 3 colectores solares para ACS y acumulador de 500l. en cada edificio.			
<b>ASCENSOR:</b> No tiene.			
<b>EFICIENCIA ENERGÉTICA:</b> Consumo energético alto. Alto riesgo de pobreza energética.			
<b>ACCESIBILIDAD FÍSICA:</b> Desnivel de 1-2 peldaños en acceso a edificio. Anchura de hoja de puerta acceso principal inferior a 80 cm. Itinerarios principales <150 cm.			
<b>OBSERVACIONES:</b> En proceso rehabilitación. Prevista la instalación de ascensores dentro de la Iniciativa Estratégica nZEB del PCTI, pero no fotovoltaica. Se modifican todas las calderas individuales por calderas murales de condensación.			

#### 4.9.4. Pobreza energética y Proyecto e-Lagun

La pobreza energética es la incapacidad de un hogar de satisfacer una cantidad mínima de servicios de la energía para sus necesidades básicas, como mantener la vivienda en unas condiciones de climatización adecuadas para la salud (18 a 21°C en invierno y 25°C en verano, según los criterios de la OMS).

Para algunas familias, garantizar el confort energético es una tarea muy difícil, dado sus escasos recursos económicos y los elevados precios de la energía.

En Alokabide y aprovechando las ventajas de los edificios con instalaciones de prepago (autogestión energética), en el invierno 2019-20 hemos trabajado con **70** familias que se encontraban en situación real de vulnerabilidad, no cubierta desde otros ámbitos sociales. Así pues, les hemos garantizado un mínimo de confort en calefacción y agua caliente durante los meses más fríos del año, de diciembre a febrero. El coste por familia ha sido de **83,53** euros por mes, incluyendo calefacción y agua caliente y Alokabide lo ha asumido íntegramente. La campaña de este año para el invierno 2020-2021 está prevista para **100** familias con necesidad en este ámbito y se va extender por un mes más que las pasadas campañas, es decir: 4 meses.

Por otro lado, Alokabide puso en marcha en septiembre de 2019 un proyecto piloto que pretendía acompañar a las familias usuarias de viviendas gestionadas por Alokabide en las decisiones vinculadas a la energía (luz y gas), con el fin de garantizarles las mejores tarifas, evitar abusos y optimizar sus recursos.

El Proyecto piloto se va a desplegar en 2020 para 1.000 hogares gestionados por Alokabide y conllevará distintas acciones orientadas a impulsar los niveles de empoderamiento:

- Se ha desarrollado un manual energético del inquilino donde se recoge toda la información necesaria para que las familias puedan conocer todo lo relacionado con la energía que puede suceder en su hogar.
- Se ha introducido la figura del “acompañante energético” que acompaña a las familias directamente en las viviendas.
- Se han desarrollado acciones de formación y protocolo para que el personal de Alokabide con contacto directo con las familias pueda detectar y ayudar a las mismas a dar información básica útil.

Paralelamente, todas las familias podrán tener acceso a información relevante en materia energética a través de plataformas móviles y se desarrollarán acciones de sensibilización para fomentar la eficiencia y la utilización de los bonos sociales de energía.



# AGRADECIMIENTO

El año 2019 y en especial el 2020 han sido diferentes.

Entornos y situaciones que no nos imaginábamos han ocupado un lugar central en nuestra sociedad, y por ende en nuestras administraciones públicas y nuestras empresas.

La flexibilidad, vocación, aprendizaje y más que nunca la adaptación, nos han servido para seguir sosteniendo e incluso ampliando los servicios que hemos prestado a una ciudadanía que ha requerido un esfuerzo extra para paliar una situación crítica.

Por todo el apoyo, comprensión, paciencia que hemos recibido en este periodo tan complejo; por seguir haciéndonos mejorar; por tenernos en cuenta,

Gracias









### **ARABA**

Portal de Gamarra, 1A - bajo  
(Edificio El Boulevard)  
01013 Vitoria-Gasteiz  
*araba@alokabide.eus*

### **BIZKAIA**

Avenida Ferrocarril, 36 - bajo  
48012 Bilbao  
*bizkaia@alokabide.eus*

### **GIPUZKOA**

Paseo de Errotaburu, 1 - planta 7  
20018 Donostia-San Sebastián  
*gipuzkoa@alokabide.eus*

### **SEDE CENTRAL**

Portal de Gamarra, 1A - planta 2  
(Edificio El Boulevard)  
01013 Vitoria-Gasteiz  
*alokabide@alokabide.eus*

*www.alokabide.euskadi.eus*

