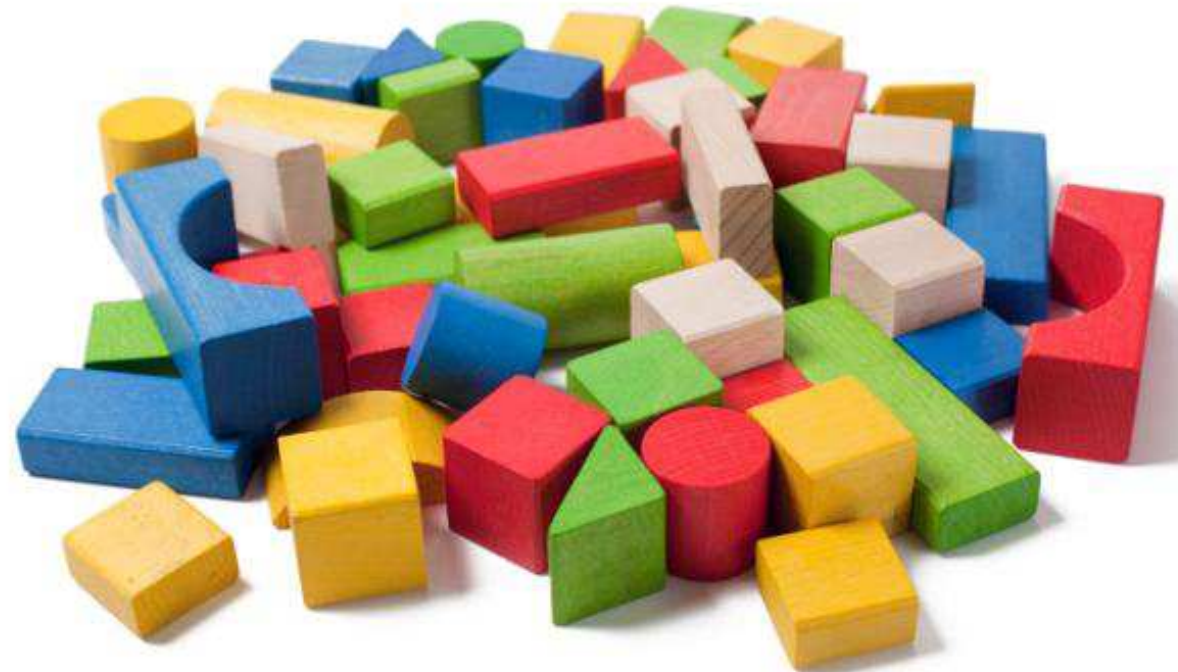


# Marco Estratégico 2013-2016

## ALOKABIDE



# Índice

1. Misión de ALOKABIDE
2. Visión ALOKABIDE 2016
3. Valores de ALOKABIDE
4. Ejes Estratégicos
5. Objetivos Estratégicos
6. Objetivos Operativos



## Enunciado estratégico: Misión, Visión, Valores



# 1. Misión de ALOKABIDE

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

**Moviliza y gestiona vivienda** en régimen de **alquiler protegido** para las personas que acrediten necesidad de la misma, actuando en base a criterios de **sostenibilidad** y **de forma coordinada** con otros agentes público-privados implicados de la CAE.



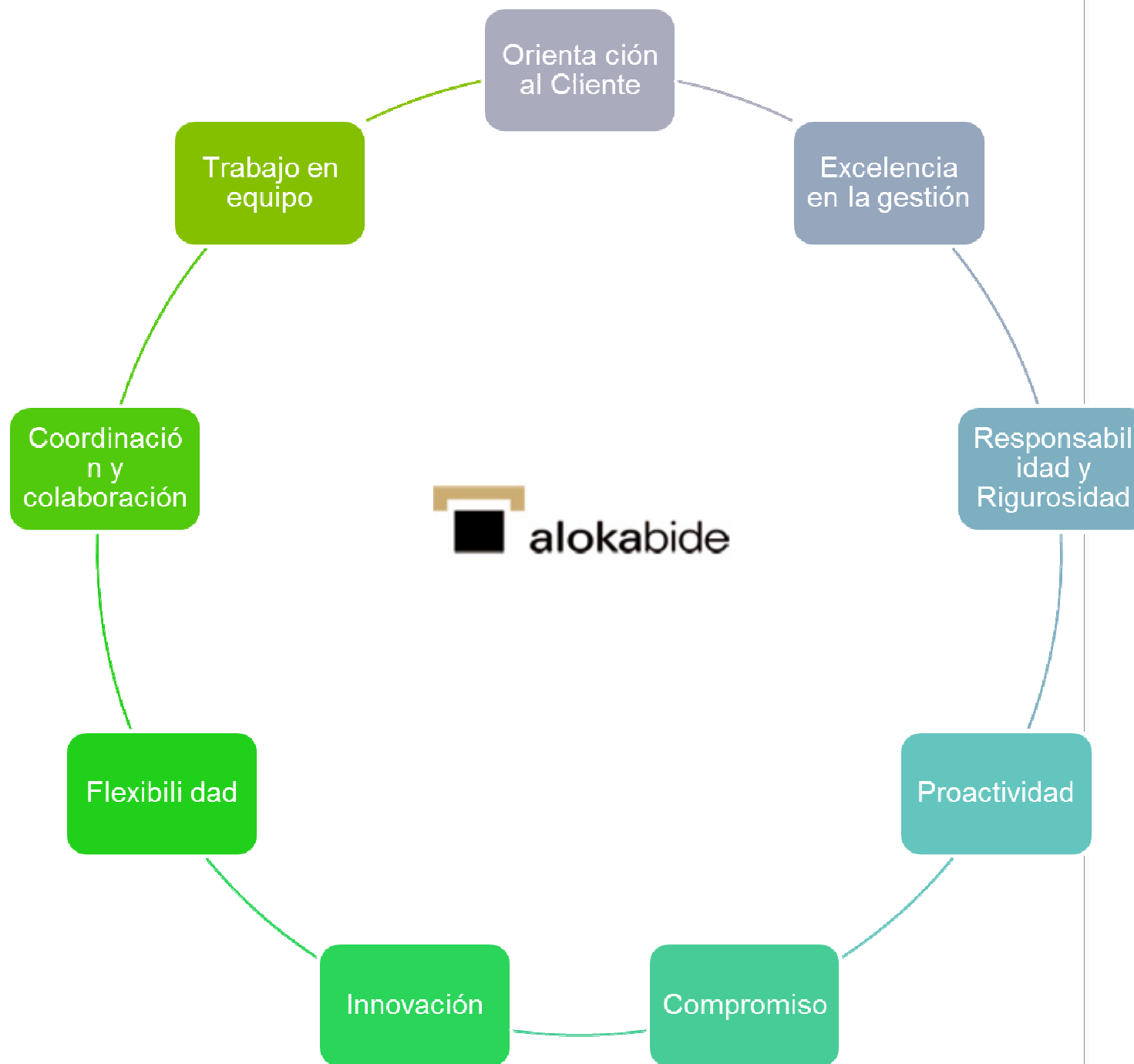
## 2. Visión ALOKABIDE 2016

***ALOKABIDE aspira a ser un agente fundamental para el Gobierno Vasco en el desarrollo de la política de vivienda y referente en la gestión del alquiler protegido***

- ✓ ***a través de la adecuación de la oferta para dar respuesta a las necesidades de la demanda.***
- ✓ ***de forma eficiente y sostenible.***

***contribuyendo a optimizar el uso social de la vivienda.***

### 3. Valores de ALOKABIDE



# 3. Valores de ALOKABIDE



## Orientación al Cliente

- Vocación de atención a los clientes de ALOKABIDE, dando respuesta a sus necesidades y considerando de forma específica aquellos colectivos con especiales dificultades.
- La orientación al cliente queda plasmada no solamente en el nivel de atención sino en el esfuerzo por adecuar la oferta de ALOKABIDE a las necesidades de sus clientes.

## Excelencia en la gestión

- Aplicar criterios de eficiencia y sostenibilidad en la gestión interna de todos los procesos de ALOKABIDE, trabajando para garantizar la mejora continua del servicio público y optimizar el uso social de la vivienda.

## Responsabilidad y rigurosidad

- Compromiso en el uso responsable de los recursos públicos y rigurosidad en la aplicación de las normas y procedimientos por los que se rige la actividad de ALOKABIDE .

## Proactividad

- ALOKABIDE es una organización dinámica, activa en la generación de soluciones y la proposición de mejoras en el ámbito de la movilización y gestión de viviendas de alquiler.
- La proactividad está relacionada así mismo con la disposición de ALOKABIDE de posicionarse como referente en la gestión de vivienda poniendo en valor su contribución a la sociedad.

# 3. Valores de ALOKABIDE



## Compromiso

- Consolidación de un organización formada por un equipo de profesionales que comparte la misión y visión y asumen como propios la orientación al cliente y el compromiso en la prestación de un servicio público de calidad.

## Innovación

- Vocación por la innovación como elemento diferencial, aplicada tanto en la búsqueda de nuevas soluciones como en la propia gestión interna de la organización.

## Flexibilidad

- Organización ágil, que se adapta a los nuevos cambios, garantizando el nivel de servicio y dando respuesta en cada momento a los retos que a la organización se le plantean.

## Coordinación y colaboración

- Coordinación entendida como el trabajo conjunto y alineado con el resto del Departamento de Gobierno Vasco y colaboración con los agentes externos, tanto públicos como privados que actúan en el ámbito de la vivienda en la CAE.

## Trabajo en equipo

- Equipo de profesionales que trabaja de forma conjunta contribuyendo a una mejor prestación del servicio.



## Ejes, Objetivos Estratégicos y Operativos



## 4. Ejes Estratégicos

EJE 1. Dar cobertura a las necesidades de vivienda en alquiler favoreciendo la cohesión social.

EJE 2. Impulsar la movilización de viviendas deshabitadas.

EJE 3. Desarrollar ALOKABIDE como sociedad pública eficiente y sostenible.

EJE 4. Puesta en valor de la contribución de ALOKABIDE a la sociedad.

# 5. Objetivos Estratégicos

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

### EJES

EJE 1. Dar cobertura a las necesidades de vivienda en alquiler favoreciendo la cohesión social.

Este eje pretende cubrir el **núcleo central de actividad** de ALOKABIDE, recogiendo la puesta a disposición de viviendas en alquiler protegido **adecuado a las necesidades de la demanda y manteniendo la dimensión apropiada del parque, colaborando para ello con agentes públicos y privados y priorizando en cualquier caso la función social del parque.**

- 1.1. Colaborar con el resto del Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco en el estudio de la demanda y necesidades futuras.
- 1.2. Colaborar con el resto del Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco en el análisis de necesidades de uso y adecuación de los productos de ALOKABIDE a las mismas.
- 1.3. Incorporar vivienda al parque de vivienda de alquiler protegido bajo criterios de adecuación a la demanda y equilibrio territorial.
- 1.4. Adecuar el modelo de gestión del parque en función de las tipologías de vivienda (por tipo de propiedad, destinatario, usos, plazos, etc.).
- 1.5. Fomentar la mejora de los inmuebles en alquiler protegido y conservar adecuadamente el parque propio.
- 1.6. Consolidar la intervención sociocomunitaria impulsando la colaboración con los agentes que actúan en el ámbito social.

# 5. Objetivos Estratégicos

## EJES

EJE 2. Impulsar la movilización de viviendas deshabitadas.



Este eje persigue reflejar el peso que se quiere dar desde ALOKABIDE a la utilización de **viviendas deshabitadas como recurso adecuado para facilitar el acceso a la vivienda** en la CAE, mejorando los productos actuales y generando nuevos productos encaminados a la captación de vivienda deshabitada.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

2.1. Mejorar la eficiencia de los programas actuales para la movilización de vivienda libre deshabitada.

2.2. Estudiar nuevas iniciativas orientadas a una mayor movilización de vivienda: nuevos programas, acuerdos de colaboración, otros.

# 5. Objetivos Estratégicos

## EJES

EJE 3. Desarrollar ALOKABIDE como sociedad pública eficiente y sostenible.



A través de este eje se visibiliza la **vocación de servicio público** de ALOKABIDE, a través de un modelo de empresa con una eficiente **gestión de cliente**, que asegure la **sostenibilidad financiera** y que **desarrolle a las personas de la organización como eje fundamental** para dar respuesta a los retos a los que se enfrenta ALOKABIDE.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- 3.1. Mejorar el modelo de relación y de gestión del cliente.
- 3.2. Procurar la sostenibilidad económico-financiera de ALOKABIDE.
- 3.3. Adecuar la estructura organizativa y de procesos a la estrategia de ALOKABIDE.
- 3.4. Desarrollar personas comprometidas con la estrategia de ALOKABIDE.
- 3.5. Garantizar un soporte tecnológico adecuado a las necesidades de gestión.

# 5. Objetivos Estratégicos

## EJES

EJE 4. Puesta en valor de la contribución de ALOKABIDE a la sociedad.



*Finalmente, este último eje tiene como objetivo **visibilizar el valor que aporta la actividad de ALOKABIDE a la ciudadanía de la CAE y su compromiso con la RSE.***

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

4.1. Visibilizar la contribución de ALOKABIDE en términos económicos y sociales

4.2. Profundizar en el desarrollo de la estrategia de RSE.

4.3 . Favorecer la proyección exterior de ALOKABIDE en materia de alquiler de vivienda.

## 6. Objetivos Operativos

EJE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERATIVO
<b>1. Dar cobertura a las necesidades de vivienda en alquiler favoreciendo la cohesión social.</b>	<b>1.1. Colaborar con el resto del Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco en el estudio de la demanda y necesidades futuras.</b>	1.1.1 Mejorar el conocimiento actual de la demanda (perfil de demandante de vivienda en alquiler, localizaciones prioritarias, etc) en colaboración con el resto del Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco. 1.1.2 Colaborar en el análisis de la evolución prevista de características de demandantes.
	<b>1.2. Colaborar con el resto del Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco en el análisis de necesidades de uso y adecuación de los productos de ALOKABIDE a las mismas.</b>	1.2.1 Colaborar con el resto del Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco para la adecuación de la cartera de productos de ALOKABIDE en función de las necesidades de uso.
	<b>1.3. Incorporar vivienda al parque de alquiler protegido bajo criterios de adecuación a la demanda y equilibrio territorial.</b>	1.3.1 Impulsar la colaboración con agentes públicos y privados para la incorporación de viviendas en régimen de alquiler en localizaciones prioritarias.
	<b>1.4. Adecuar el modelo de gestión del parque en función de las tipologías de vivienda (por tipo de propiedad, destinatario, usos, plazos, etc).</b>	1.4.1 Realizar un diagnóstico de necesidades de gestión en función de los diferentes parques de vivienda para proponer y poner en marcha alternativas que optimicen el modelo de gestión.
	<b>1.5. Fomentar la mejora de las viviendas en alquiler protegido y conservar adecuadamente el parque propio.</b>	1.5.1. Propiciar la rehabilitación de viviendas de terceros destinadas al alquiler protegido. 1.5.2. Diseñar y ejecutar el plan de conservación del parque propio.
	<b>1.6. Consolidar la intervención sociocomunitaria impulsando la colaboración con los agentes que actúan en el ámbito social.</b>	1.6.1 Definir el rol de ALOKABIDE y el marco de colaboración con otros agentes del ámbito social.

## 6. Objetivos Operativos

EJE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERATIVO
<b>2. Impulsar la movilización de viviendas deshabitadas</b>	<b>2.1. Mejorar la eficiencia de los programas actuales para la movilización de vivienda libre deshabitada.</b>	2.1.1. Colaborar en la mejora del programa BIZIGUNE y lograr la consecución de sus objetivos.
		2.1.2. Participar en la mejora del programa ASAP y en su despliegue.
		2.2.1. Identificar y analizar alternativas a valorar por ALOKABIDE.
	<b>2.2 Desarrollar nuevas iniciativas orientadas a una mayor movilización de vivienda: nuevos programas, acuerdos de colaboración, otros.</b>	2.2.2. Definir el mapa de agentes (públicos / privados) de interés vinculados a las iniciativas para la movilización de vivienda.
		2.2.3. Definir y desplegar la estrategia orientada a establecer acuerdos con agentes



# 6. Objetivos Operativos

EJE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERATIVO
<p style="text-align: center;"><b>3. Desarrollar ALOKABIDE como sociedad pública eficiente y sostenible.</b></p>	<p><b>3.1. Mejorar el modelo de relación y de gestión del cliente.</b></p>	<p>3.1.1 Visibilizar los compromisos de ALOKABIDE con sus clientes. 3.1.2 Potenciar el Modelo de atención multicanal. 3.1.3 Mejorar los niveles de satisfacción de los clientes de ALOKABIDE. 3.1.4 Impulsar la corresponsabilidad de los inquilinos y propietarios.</p>
	<p><b>3.2. Procurar la sostenibilidad económico-financiera de ALOKABIDE.</b></p>	<p>3.2.1 Reflexionar sobre el modelo de negocio (patrimonialista vs gestor) de ALOKABIDE. 3.2.2. Buscar fórmulas alternativas de generación de ingresos. 3.2.3 Optimizar la rentabilidad de la sociedad.</p>
	<p><b>3.3. Adecuar la estructura organizativa y de procesos a la estrategia de ALOKABIDE.</b></p>	<p>3.3. 1 Revisar el modelo organizativo: organigrama, puestos y funciones. 3.3. 2 Revisar los procesos y procedimientos: mejora y simplificación administrativa. 3.3.3. Desarrollar e implantar la sistemática de medición: indicadores de gestión / indicadores de seguimiento de la actividad.</p>
	<p><b>3.4. Desarrollar personas comprometidas con la estrategia de ALOKABIDE.</b></p>	<p>3.4.1. Reorientar la comunicación interna acorde a la nueva estrategia de ALOKABIDE. 3.4.2. Adecuar la formación a los nuevos retos de la organización. 3.4.3. Fomentar el compromiso de las personas de ALOKABIDE: identidad, valores, satisfacción.</p>
	<p><b>3.5 Garantizar un soporte tecnológico adecuado a las necesidades de gestión.</b></p>	<p>3.5.1. Definir una plataforma tecnológica integral que de respuesta a los procesos del negocio. 3.5.2. Desplegar la plataforma mediante implantaciones faseadas de los distintos módulos que la compongan</p>

## 6. Objetivos Operativos

EJE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERATIVO
<b>4. Puesta en valor de la contribución de ALOKABIDE a la sociedad.</b>	<b>4.1. Visibilizar la contribución de ALOKABIDE en términos económicos y sociales</b>	4.1.1. Identificar los ámbitos de contribución de ALOKABIDE, tanto en términos económicos como sociales, en la CAE: Medición y sistemática para su evaluación continua. 4.1.2. Puesta en valor de la aportación a la sociedad: desarrollar el modelo de relación y la estrategia de comunicación con grupos de interés.
	<b>4.2. Profundizar en el desarrollo de la estrategia de RSE.</b>	4.2.1 Promover la transparencia y rendición de cuentas. 4.2.2 Avanzar en el desarrollo de la política de igualdad.
	<b>4.3. Favorecer la proyección exterior de ALOKABIDE en materia de alquiler de vivienda.</b>	4.3.1. Participar por parte de ALOKABIDE en foros de debate / medios de comunicación / proyectos / asociaciones de interés a nivel nacional.
	<b>4.4 Sensibilizar a la ciudadanía sobre las bondades del alquiler</b>	4.4.1 Participar con el Gobierno Vasco en el impulso de dinámicas de encuentro con la ciudadanía.