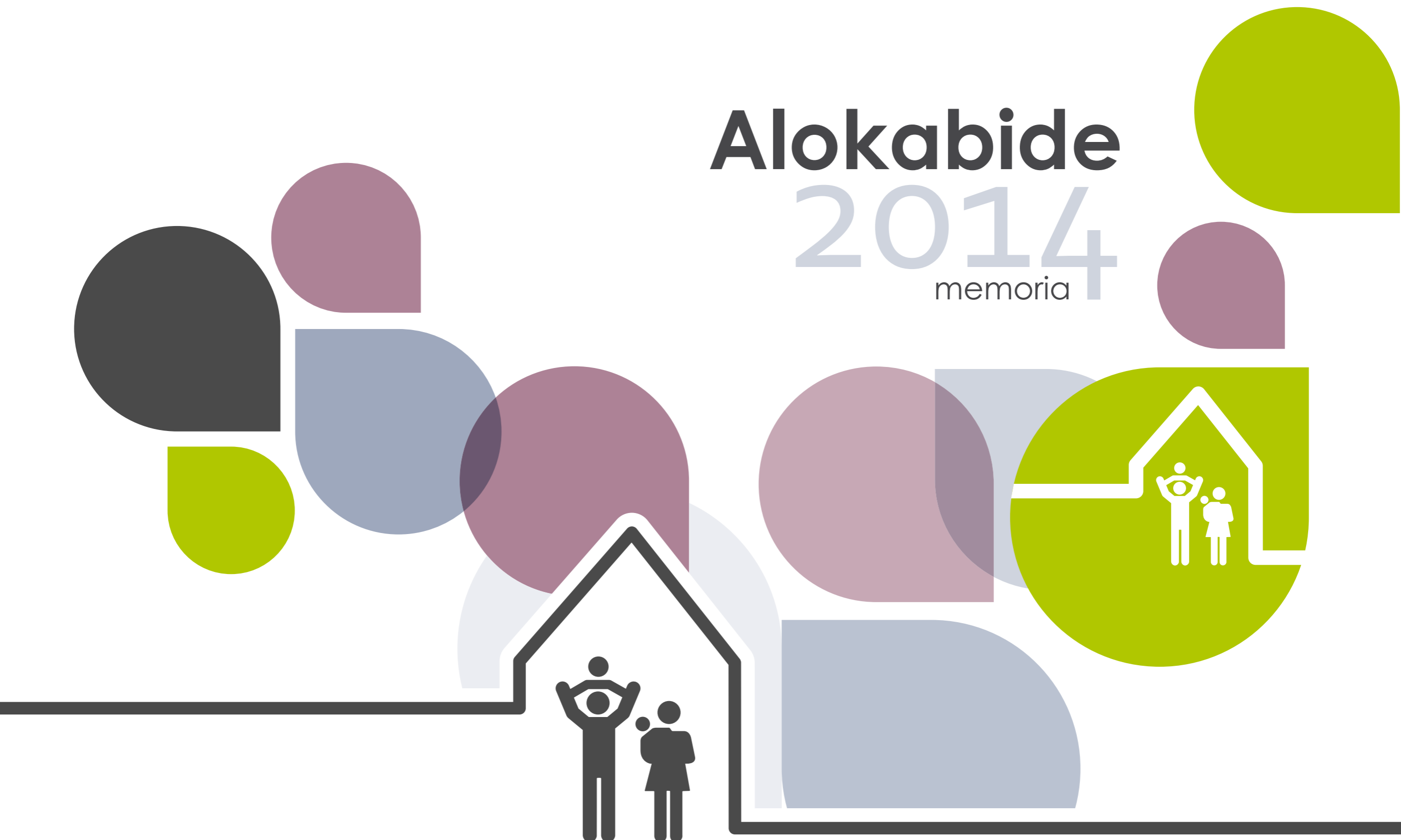


Alokabide

2014

memoria



1

- 1.1. Compromiso con las Personas
- 1.2. Misión, Visión y Compromiso Social

2

- 2.1. Equipo Humano
 - 2.1.1 Organigrama
 - 2.1.2 Plantilla
 - 2.1.3 Igualdad
 - 2.1.4 Comunicación
- 2.2. Clientes
 - 2.2.1 Clientes
 - 2.2.2 Parque
 - 2.2.3 Relación
- 2.3. Sociedad
 - 2.3.1 Área Social
 - 2.3.2 Proyectos
 - 2.3.3 Inversiones
 - 2.3.4 Alianzas
 - 2.3.5 Nuestra Cadena

3

- 3.1. Evolución de Alokabide
- 3.2. Principales datos de actividad
- 3.3. Actividad de admisión y renovación/
devolución de viviendas
- 3.4. Actividad de administración y
atención al cliente
- 3.5. Actividad de tanteos
- 3.6. Actividad de puesta en marcha de
promociones y mantenimiento



2.1 Equipo Humano

- 2.1.1 Organigrama
- 2.1.2 Plantilla
- 2.1.3 Igualdad
- 2.1.4 Comunicación

2.2 Cliente

- 2.2.1 Clientes
- 2.2.2 Parque
- 2.2.3 Relación

2.3 Sociedad

- 2.3.1 Área Social
- 2.3.2 Proyectos
- 2.3.3 Inversiones
- 2.3.4 Alianzas
- 2.3.5 Nuestra Cadena



3.1 Evolución de Alokabide

3.4 Actividad y Atención al Cliente

3.2 Principales Datos de la Actividad

3.5 Actividad de Tanteos

3.3 Actividad de Admisión y Renovación

3.6 Actividad de Puesta en Marcha



alokabide

1.1. Compromiso con las Personas

1.2. Misión, Visión y Compromiso Social



1

alokabide

1.1. Compromiso con las Personas

Las personas son la razón de ser de **Alokabide**, lo somos todos los que trabajamos y formamos parte de esta sociedad; los adjudicatarios y adjudicatarias, inquilinos e inquilinas, propietarios y propietarias, así como el resto de personas de otras instituciones, empresas y entidades.

Con el objetivo de cumplir con nuestro compromiso de facilitar el acceso a una vivienda, en **Alokabide**, gestionamos diversos parques de alquiler. De esta manera, ofrecemos varias modalidades de acceso al alquiler de forma que se adapten, en la mayor medida posible, a las necesidades de las personas:

- Vivienda social propiedad de **Alokabide**
- Parque de alquiler social propiedad del Gobierno Vasco
- Viviendas sociales de municipios vascos
- Viviendas VPO en régimen general de una sociedad privada (Harri S.L.) participada por Kutxabank
- Programa Bizigune
- Programa ASAP

Nuestra actividad permite agilizar la gestión de los alquileres y facilitar a las personas los trámites relacionados con sus viviendas, y esto lo hacemos a través de un trato personal y cercano.

Alokabide es la sociedad pública de alquiler social dependiente del Gobierno Vasco que trabaja para promover y ofrecer un alquiler público de calidad



alokabide

1.2 Misión, Visión y Compromiso social

MISIÓN

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

Movilizamos y gestionamos 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.

VISIÓN

En **Alokabide** aspiramos 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.**



1

alokabide

NUESTRO COMPROMISO SOCIAL

a. Memoria de sostenibilidad

La memoria de sostenibilidad es 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 los años 2011, 2012 y 2013, y su redacción final se ha completado a lo largo del año 2014. El compromiso de Alokabide es actualizar los datos y publicar su actualización de forma bienal.

La memoria de sostenibilidad está publicada y accesible a través de la página web www.alokabide.euskadi.eus

b. Gestión de Riesgos y Gobierno Responsable

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.

Trimestralmente Alokabide reporta a la OCE el grado de implantación de estas dos guías. Además, a finales de 2013, la gestión de Alokabide fue auditada en estas dos materias habiendo recibido el informe de posicionamiento en abril 2014, situándonos en un 60.7% de cumplimiento de la guía de Gobierno Responsable, siendo el promedio de cumplimiento del resto de entidades de un 58.66%; y en un 62.25% de cumplimiento frente al 60.48% de cumplimiento por parte del resto de entidades, en el cumplimiento del Manual de Control Interno.

De ello, hemos identificado las áreas de mejora y hemos definido el Plan de acción a seguir para avanzar en el cumplimiento de la guía de Gobierno Responsable y manual de Control Interno, ratificándose así Alokabide en su compromiso de seguir avanzando en estas cuestiones.

En Alokabide manifestamos nuestro compromiso social ya desde la propia Misión, y para materializar este compromiso desde la perspectiva de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) **trabajamos en diferentes iniciativas que nos permiten seguir avanzando en nuestro objetivo de transparencia en la gestión**

1

1.1 Compromiso con las Personas 1.2 Misión, Visión y Compromiso Social

3

3.1 Evolución de Alokabide 3.2 Principales Datos de la Actividad 3.3 Actividad de Admisión y Renovación 3.4 Actividad y Atención al Cliente 3.5 Actividad de Tanteos 3.6 Actividad de Puesta en Marcha

2

al servicio de las personas

2.1. Equipo Humano

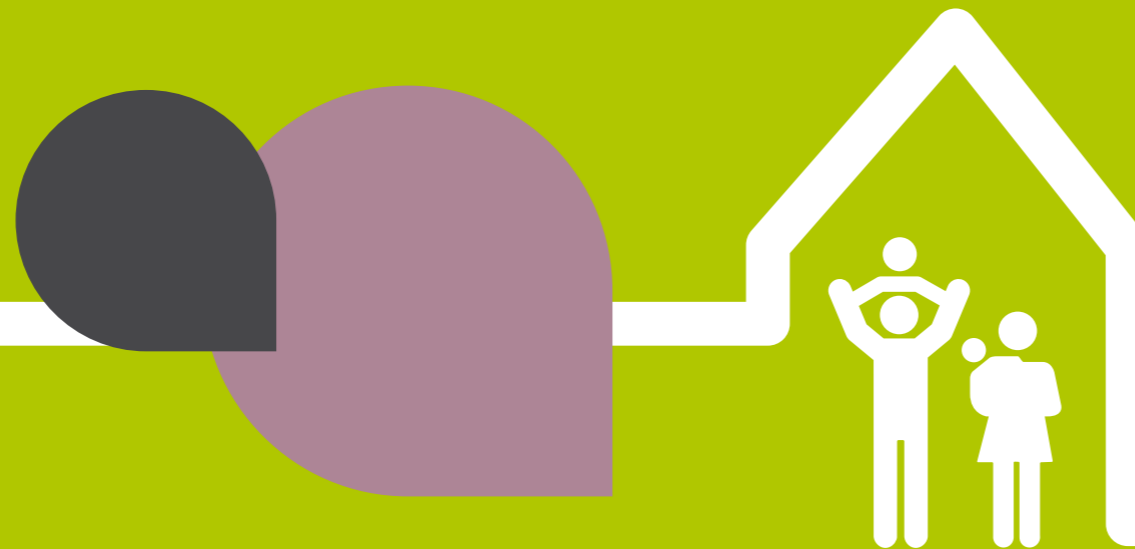
- 2.1.1 Organigrama
- 2.1.2 Plantilla
- 2.1.3 Igualdad
- 2.1.4 Comunicación

2.2. Cliente

- 2.2.1 Clientes
- 2.2.2 Parque
- 2.2.3 Relación

2.3. Sociedad

- 2.3.1 Área Social
- 2.3.2 Proyectos
- 2.3.3 Inversiones
- 2.3.4 Alianzas
- 2.3.5 Nuestra Cadena





- 1.1 Compromiso con las Personas
- 1.2 Misión, Visión y Compromiso Social



- 2.1 Equipo Humano
 - 2.1.1 Organigrama
 - 2.1.2 Plantilla
 - 2.1.3 Igualdad
 - 2.1.4 Comunicación
- 2.2 Cliente
 - 2.2.1 Clientes
 - 2.2.2 Parque
 - 2.2.3 Relación
- 2.3 Sociedad
 - 2.3.1 Área Social
 - 2.3.2 Proyectos
 - 2.3.3 Inversiones
 - 2.3.4 Alianzas
 - 2.3.5 Nuestra Cadena



- 3.1 Evolución de Alokabide
- 3.2 Principales Datos de la Actividad
- 3.3 Actividad de Admisión y Renovación
- 3.4 Actividad y Atención al Cliente
- 3.5 Actividad de Tanteos
- 3.6 Actividad de Puesta en Marcha



al servicio de las personas

2.1. Equipo humano

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

2.1.1. Organigrama Funcional





1.1 Compromiso con las Personas

1.2 Misión, Visión y Compromiso Social



2.1 Equipo Humano
2.1.1 Organigrama
2.1.2 Plantilla
2.1.3 Igualdad
2.1.4 Comunicación

2.2 Cliente
2.2.1 Clientes
2.2.2 Parque
2.2.3 Relación

2.3 Sociedad
2.3.1 Área Social
2.3.2 Proyectos
2.3.3 Inversiones
2.3.4 Alianzas
2.3.5 Nuestra Cadena



3.1 Evolución de Alokabide
3.4 Actividad y Atención al Cliente

3.2 Principales Datos de la Actividad
3.5 Actividad de Tanteos

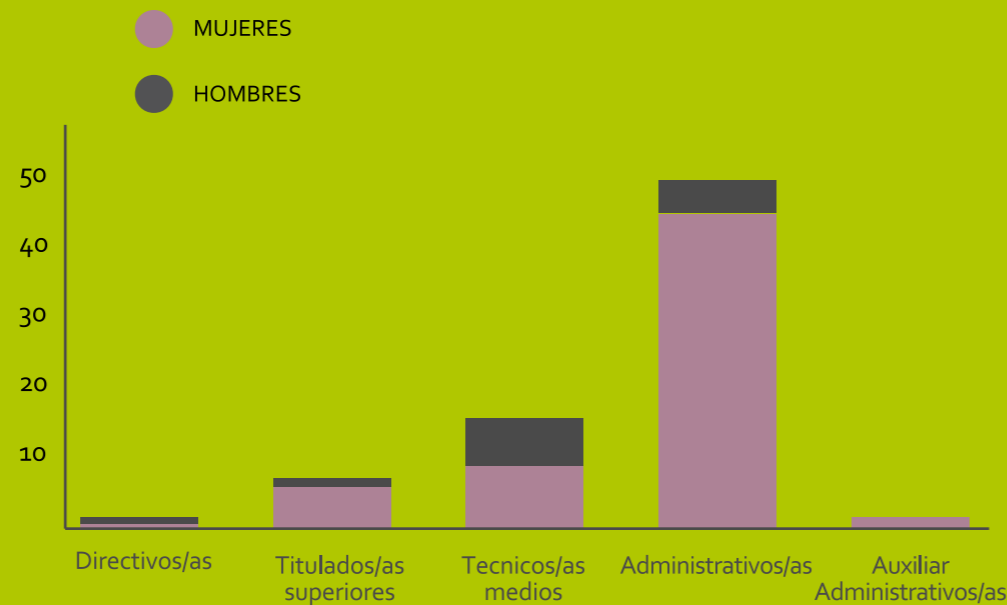
3.3 Actividad de Admisión y Renovación
3.6 Actividad de Puesta en Marcha



al servicio de las personas

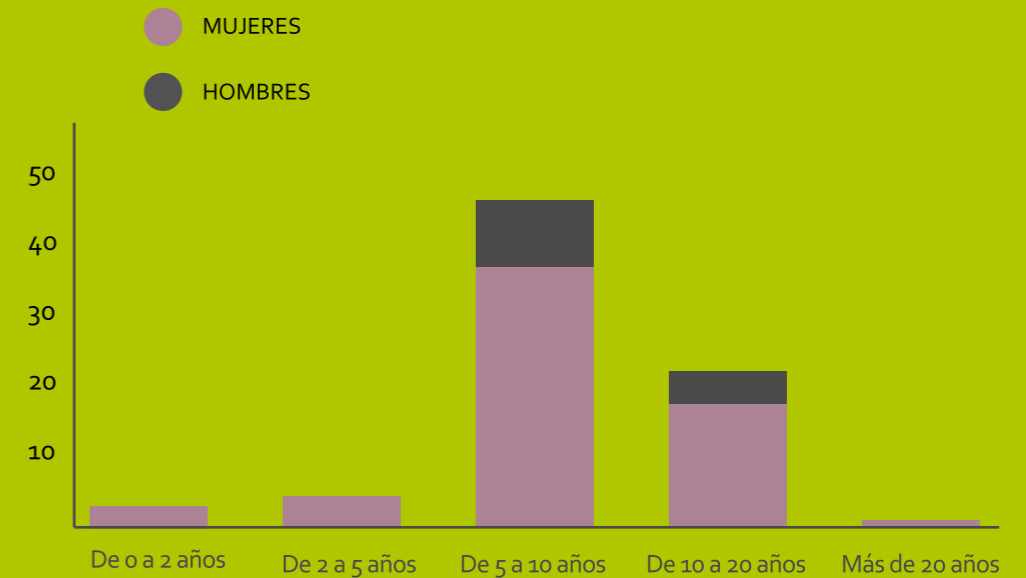
2.1.2. Distribución de la plantilla

Distribución de la plantilla por responsabilidad y género



CARGO	MUJERES	HOMBRES
Directivos/as	1	2
Titulados/as superiores	6	2
Técnicos/as medios	9	7
Administrativos/as	46	4
Auxiliar Administrativos/as	2	0
TOTAL	64	15

Distribución de los años de antigüedad por género



ANTIGÜEDAD	MUJERES	HOMBRES
De 0 a 2 años	3	0
De 2 a 5 años	4	0
De 5 a 10 años	38	10
De 10 a 20 años	18	5
Más de 20 años	1	10
TOTAL	64	15



1.1 Compromiso con las Personas

1.2 Misión, Visión y Compromiso Social



2.1 Equipo Humano
2.1.1 Organigrama
2.1.2 Plantilla
2.1.3 Igualdad
2.1.4 Comunicación

2.2 Cliente
2.2.1 Clientes
2.2.2 Parque
2.2.3 Relación

2.3 Sociedad
2.3.1 Área Social
2.3.2 Proyectos
2.3.3 Inversiones
2.3.4 Alianzas
2.3.5 Nuestra Cadena



3.1 Evolución de Alokabide
3.4 Actividad y Atención al Cliente

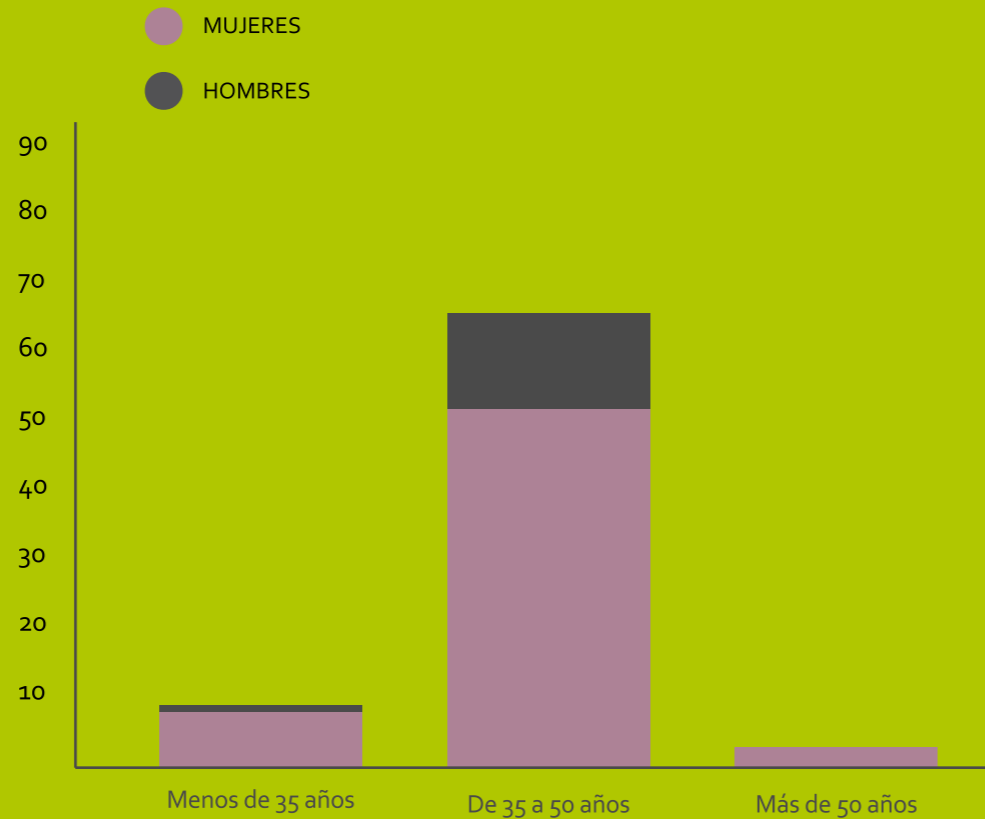
3.2 Principales Datos de la Actividad
3.5 Actividad de Tanteos

3.3 Actividad de Admisión y Renovación
3.6 Actividad de Puesta en Marcha



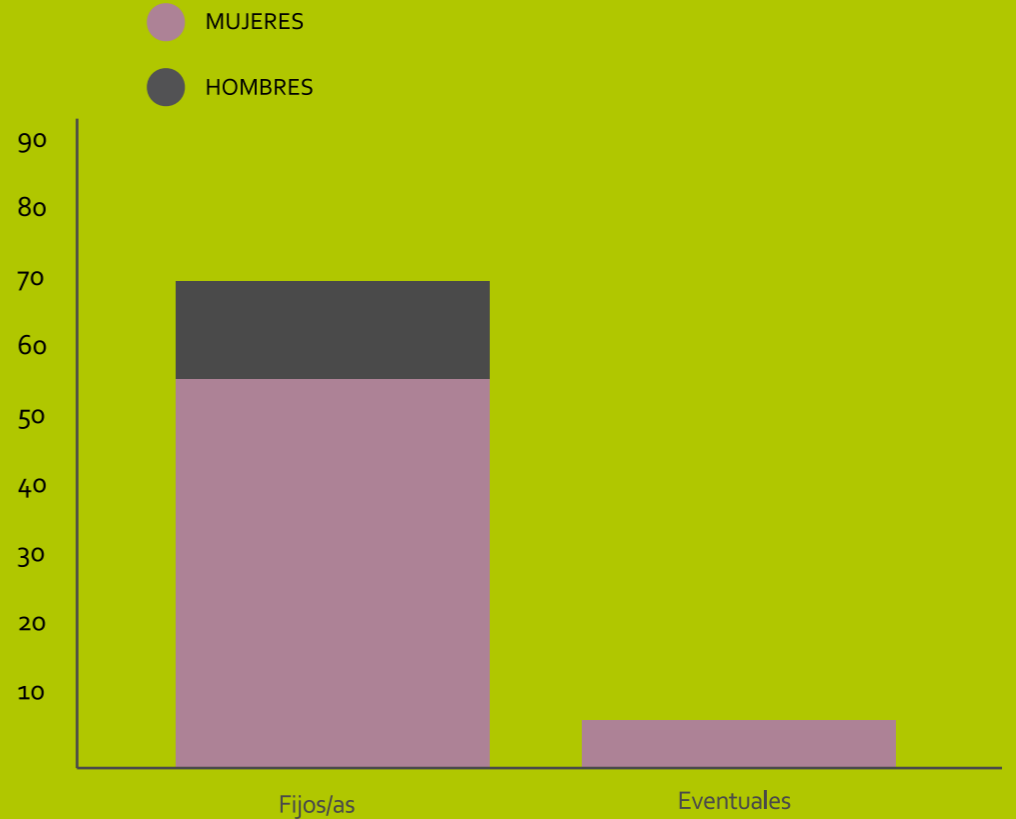
al servicio de las personas

Distribución de la plantilla por edad y género



EDAD	MUJERES	HOMBRES
Menos de 35 años	8	1
De 35 a 50 años	53	14
Más de 50 años	3	0
TOTAL	64	15

Distribución de la plantilla por tipo de contrato



ANTIGÜEDAD	MUJERES	HOMBRES
Fijos/as	57	15
Eventuales	7	0
TOTAL	64	15

2

al servicio de las personas

2.1.3. Igualdad, Conciliación y Beneficios Sociales

Alokabide busca y facilita el desarrollo 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.

2.1.4. Comunicación y coordinación

Alokabide tiene establecidos varios canales de comunicación y espacios de trabajo colaborativo con el objetivo de favorecer la comunicación interna y la coordinación en el desarrollo de la actividad. Destacan la Intranet corporativa y los equipos de gestión operativos en los que participamos la mayoría de las personas.

Con una **periodicidad bienal**, se realizan **encuestas de clima laboral** para conocer el grado de satisfacción de las personas, a partir de las cuales se definen acciones con el objetivo de mejorar nuestros resultados.

Como resultado de la última encuesta realizada, y con el objeto de mejorar la coordinación y organización interna, en el segundo semestre de 2013 se puso en marcha el proyecto BAT que culminó en 2014 con una nueva estructura de Alokabide. En el 2014 no se realiza la encuesta de clima laboral dado que no ha dado tiempo a la consolidación de la estructura definida en el proyecto BAT y puesto que este año se ha realizado una encuesta psicosocial que además de dar respuesta a la normativa legal en lo correspondiente a los riesgos psicosociales también hace hincapié en muchos factores de la encuesta de satisfacción.

El objetivo fundamental del proyecto BAT ha sido definir una estructura equilibrada, eficiente, flexible y sostenible que permita a Alokabide adecuarse a las necesidades internas y externas y los retos futuros que se puedan presentar.

La puesta en marcha de esta nueva estructura ha conllevado la realización de tres procesos de promoción interna, dos para cubrir puestos de responsables y el tercero para un puesto técnico.

Además, al albur de esta nueva definición organizativa se han elaborado las definiciones tanto de los puestos de trabajo de la estructura como la definición del nivel retributivo que debe corresponder a los mismos. Esta aplicación retributiva se ha realizado en octubre. Actualmente se puede decir que en Alokabide existe una equidad interna en los niveles retributivos.

Para la implementación de este nuevo organigrama se ha definido un proyecto de Liderazgo que implicará la participación de toda la plantilla. Este proyecto licitado en el 2014 se ha puesto en marcha a finales de año.

2

al servicio de las personas

2.2. Clientes

2.2.1. Clientes de Alokabide:

- Adjudicatarios y adjudicatarias de alquiler,
- Inquilinos e inquilinas de viviendas de alquiler,
- Propietarios y propietarias de viviendas para alquiler,
- Ayuntamientos para los que Alokabide gestiona su parque de viviendas,
- Gobierno Vasco para el que Alokabide gestiona su parque de viviendas,
- Harri S.L. para la que Alokabide gestiona su parque de viviendas,
- Entidades financieras que ceden viviendas para destinarlas al alquiler.

2.2.2. Parques de Alquiler que gestiona Alokabide en la CAE:

- Vivienda social propiedad de **Alokabide**
- Parque de alquiler social propiedad del **Gobierno Vasco**
- Viviendas sociales de **Ayuntamientos**
- Viviendas de **Harri S.L.**
- Programa **ASAP**
Este programa ofrece a propietarios de viviendas libres unas garantías básicas y un servicio de intermediación del alquiler.
- Programa **Bizigune**
Este programa fomenta la movilización de vivienda vacía y facilita su uso a personas cuyos recursos económicos no son suficientes para acceder a una vivienda en el mercado libre. En 2014 se han incorporado a este Programa, viviendas vacías procedentes de entidades financieras.



1.1 Compromiso con las Personas 1.2 Misión, Visión y Compromiso Social



2.1 Equipo Humano 2.2 Cliente 2.3 Sociedad

- 2.1.1 Organigrama
- 2.1.2 Plantilla
- 2.1.3 Igualdad
- 2.1.4 Comunicación
- 2.2.1 Clientes
- 2.2.2 Parque
- 2.2.3 Relación
- 2.3.1 Área Social
- 2.3.2 Proyectos
- 2.3.3 Inversiones
- 2.3.4 Alianzas
- 2.3.5 Nuestra Cadena



- 3.1 Evolución de Alokabide
- 3.2 Principales Datos de la Actividad
- 3.3 Actividad de Admisión y Renovación
- 3.4 Actividad y Atención al Cliente
- 3.5 Actividad de Tanteos
- 3.6 Actividad de Puesta en Marcha



al servicio de las personas

2.2.3. Relación con los clientes

Debido al compromiso que tiene **Alokabide** con las personas, buscamos establecer una relación lo más cómoda y cercana posible con nuestros clientes y para ello, utilizamos los siguientes medios:



A. Servicio de atención telefónica



B. Servicio de atención presencial con tres oficinas, una en cada territorio histórico



C. Página Web y correos corporativos



Servicio de atención telefónica a través del Call Center

Este servicio nos ayuda a canalizar el elevado número de consultas, peticiones o reclamaciones que recibimos en **Alokabide**, de esta manera las personas de la organización las gestionamos de una forma más ágil y eficiente.

En 2014 recibimos más de **83.000 llamadas** en los números teléfono habilitados que son el **944 044 708** y el **900 251 251**. El 68% de las llamadas corresponden a personas adjudicatarias y arrendatarias de los distintos programas de alquiler, el 22% corresponden a propietarios de vivienda del programa Bizigune y ASAP, y el resto, sobre el 10%, corresponden a otros agentes como instituciones, gremios, vecinos, etc.

En 2014 no se ha realizado encuesta de satisfacción a las personas usuarias de este servicio, al ser ésta de carácter bienal, y se han ido implantando mejoras detectadas en la encuesta del año 2013.



- 1.1 Compromiso con las Personas
- 1.2 Misión, Visión y Compromiso Social



- 2.1 Equipo Humano
 - 2.1.1 Organigrama
 - 2.1.2 Plantilla
 - 2.1.3 Igualdad
 - 2.1.4 Comunicación
- 2.2 Cliente
 - 2.2.1 Clientes
 - 2.2.2 Parque
 - 2.2.3 Relación
- 2.3 Sociedad
 - 2.3.1 Área Social
 - 2.3.2 Proyectos
 - 2.3.3 Inversiones
 - 2.3.4 Alianzas
 - 2.3.5 Nuestra Cadena



- 3.1 Evolución de Alokabide
- 3.2 Principales Datos de la Actividad
- 3.3 Actividad de Admisión y Renovación
- 3.4 Actividad y Atención al Cliente
- 3.5 Actividad de Tanteos
- 3.6 Actividad de Puesta en Marcha



al servicio de las personas

Atención Presencial

Servicio de atención presencial con tres oficinas, una en cada territorio histórico:



Las oficinas cuentan con un servicio de recepción que se encarga de facilitar la información a las personas, y a su vez, canalizar las visitas hacia las personas de Alokabide a fin de que éstas realicen las gestiones correspondientes. Mediante este servicio **hemos recibido en torno a 20.000 personas en 2014**, que suponen un incremento importante respecto al 2013, originado principalmente por la aprobación o modificación por parte del Gobierno Vasco de nuevas instrucciones y normativas con amplio impacto en las personas usuarias del servicio de Alokabide.

Al objeto de podernos organizar internamente y prestar así la mejor atención posible, es necesaria la concertación de cita previa través de nuestros números de teléfono.



1.1 Compromiso con las Personas 1.2 Misión, Visión y Compromiso Social



2.1 Equipo Humano 2.2 Cliente 2.3 Sociedad
 2.1.1 Organigrama 2.2.1 Clientes 2.3.1 Área Social
 2.1.2 Plantilla 2.2.2 Parque 2.3.2 Proyectos
 2.1.3 Igualdad 2.2.3 Relación 2.3.3 Inversiones
 2.1.4 Comunicación 2.3.4 Alianzas
 2.3.5 Nuestra Cadena



3.1 Evolución de Alokabide 3.2 Principales Datos de la Actividad 3.3 Actividad de Admisión y Renovación
 3.4 Actividad y Atención al Cliente 3.5 Actividad de Tanteos 3.6 Actividad de Puesta en Marcha



al servicio de las personas Página Web y Correos Corporativos

Disponemos de una página web (www.alokabide.euskadi.eus) para nuestros clientes, proveedores, y para cualquier ciudadano o institución que esté interesado en nuestra gestión.

A finales de 2013 se inició el desarrollo de la nueva página web que se puso en marcha en Mayo de 2014. A finales de año, se procedió al cambio de dominio de la página a ".eus", adoptando así la directriz general del Gobierno Vasco en ese sentido. **El nº de visitas realizadas a nuestro portal durante 2014 ha ascendido a unas 58.000.**

De igual manera, hemos puesto a disposición de las personas las direcciones de correo electrónico araba@alokabide.eus, bizkaia@alokabide.eus y gipuzkoa@alokabide.eus para que puedan comunicarse con nosotros. Asimismo, disponemos de la dirección alokabide@alokabide.eus para dar respuesta a cuestiones más genéricas.



2

al servicio de las personas

2.3. Sociedad

La Sociedad en su conjunto incluidos: El **Departamento de Empleo y Políticas sociales**

- Las **empresas proveedoras** y las empresas/agentes **colaboradoras**
- Las Sociedades adscritas a la Viceconsejería de Vivienda: **Visesa y Orubide**

2.3.1. Área Social

El Área Social de Alokabide, actúa detectando, evaluando, apoyando y acompañando aquellos casos en los que la existencia de determinadas necesidades específicas de las personas arrendatarias - en materias vinculadas a la convivencia, vida autónoma, gestión y administración de recursos económicos y personales, violencia de género, salud mental, inmigración, exclusión, etc., - requieren de una intervención por profesionales especializados generalmente trabajando en red con otros agentes sociales.

En esta línea, **el Área Social de Alokabide está implantando un Programa de Acompañamiento Socioeducativo**, con el objetivo de fomentar la autonomía personal y potenciar las habilidades necesarias para lograr el pleno cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato de arrendamiento de los inquilinos de las viviendas gestionadas por Alokabide, con el apoyo de empresas y profesionales especializados y reconocidos.

Asimismo, una de las tareas fundamentales en las que se basa el trabajo del equipo social es la coordinación con Servicios Sociales de Base de ámbito municipal, del que se ha derivado históricamente, el encauzamiento y logro de objetivos en numerosos casos vinculados con el riesgo de exclusión, convivencia, gestión de impagos y reconducción de tramitaciones procesales, recuperaciones de cantidades adeudadas, tramitación de ayudas para la autonomía personal y/o emergencia social en relación con los recursos económicos entre otros.

Paralelamente a esta estrecha labor de colaboración con los servicios municipales, también existe una estrecha relación con otras Administraciones y agentes del tercer Sector entre los que destacamos:

- Áreas de Bienestar Social de las Distintas Diputaciones Forales (Menores e Infancia, Violencia de Género, etc.).
- Osakidetza en relación a la Salud Mental por la especial casuística que existe en el perfil de algunos arrendatarios con patología muy específica de salud mental que inciden en el cuidado personal, en las relaciones comunitarias y en el desempeño autónomo de sus tareas cotidianas, lo que acarrea un importante esfuerzo de intervención especializada de los técnicos sociales de Alokabide.
- Área de Atención a las Víctimas de Violencia de Género de la Dirección de Servicios Sociales de Gobierno Vasco.
- Dirección de Víctimas y Derechos Humanos de Gobierno Vasco.
- Juzgado y Tribunales en atención al Convenio de Colaboración entre el CGPJ y EUDEL para la atención a los afectados por las Ejecuciones Hipotecarias.
- Servicio de Gestión de Suelo de la Dirección de Vivienda del Departamento de Empleo y Políticas Sociales en la gestión de los realojos por actuaciones urbanísticas o situaciones de ruina sobrevenida por inundaciones, incendios, etc.
- Lanbide.
- Sestaoberri.
- Viviendas Municipales de Bilbao.
- Caritas, Cruz Roja, Emaus, Bizitza Berria, Alcer, Eguskilore, Corazón sin Fronteras, etc.

A partir del último trimestre del año 2014 el Área Social de Alokabide amplía su ámbito de actuación y las personas que lo integran, asumiendo determinados bloques de actividad y englobando en ellos tareas de intervención social, legal, administrativa y de coordinación.

De esta manera, es posible realizar una gestión integral de las personas cuyo perfil y/o situación así lo requiere, desplegando una actuación conjunta que se inicia en el ámbito de la atención especializada, se traslada a la intervención social, y se complementa con tareas y trámites necesarios dentro del ámbito legal.

2

al servicio de las personas

A. VALORACIÓN PREVENTIVA

Diagnostico preventivo de los adjudicatarios de vivienda que en un primer acercamiento (derivados de servicios sociales, usuarios de recursos de otras Administraciones, colectivos especialmente vulnerables, etc.) y manifiestan determinados ítems que recomiendan una evaluación de las necesidades que puedan requerir de apoyo para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, si llegan a firmar contrato de arrendamiento.

B. INTERVENCIÓN PROBLEMAS DE CONVIVENCIA

APERCIBIMIENTOS ANTE INCUMPLIMIENTOS LEVES: Problemática por tenencia de animales molestos; uso inadecuado de espacios comunes; instalación de servicios individuales de telefonía o TV sin autorización; Subarriendos / cesiones no consentidas; actividades molestas, insalubres, nocivas o peligrosas; así como, cualquier tipo de conducta prohibida en viviendas, garajes o trasteros.

INTERVENCIÓN EN CASOS REITERADOS: solicitud de documentación de Comunidad, actas policiales de presencia, denuncias, fonometrías, etc., así como evaluación y tramitación si procede.

ACTUACION EN CASOS GRAVES: Demandas y tramitaciones procesales ante destrozos/mal uso de la vivienda y/o espacios comunes; amenazas/agresiones; ruidos; ilícitos penales; salubridad, etc.

C. GESTIÓN DE REUBICACIONES

Cambios de vivienda derivados de problemáticas sociales y/o necesidades específicas importantes. Solicitud; Valoración; Decisión; Gestión.

D. GESTIÓN DE ÓRDENES DE EXCEPCIÓN

Valoración, intervención, y acompañamiento en las Adjudicaciones Directas de Vivienda de aquellas personas adjudicatarias que lo sean en virtud de una Resolución de la Viceconsejería de Vivienda amparada en unas especiales necesidades sociales, económicas, o de casuística similar.

En el año 2014 se tramitaron 94 casos por órdenes de excepción.

E. GESTIÓN INTEGRAL DE IMPAGOS

Trámites realizados comenzando por comunicaciones derivadas del impago, y continuando con valoraciones de necesidades y propuestas de alternativas posibles tales como acuerdos de pago, rentas especiales, o derivación a otras instituciones entre otras. Se prioriza la reconducción de situaciones y en última instancia las resoluciones de contratos.

F. RENTAS ESPECIALES

Adecuación de rentas por situaciones sobrevenidas durante la vigencia del contrato de arrendamiento. Solicitud; Valoración; Decisión; Gestión.

G. VALORACIONES SOCIALES EN RENOVACIÓN DE CONTRATOS

Valoración de la situación social de manera previa al vencimiento legal del contrato de arrendamiento.

H. INCUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES

Detección, evaluación e intervención social ante situaciones de incumplimientos contractuales de gravedad, incluyendo tramitaciones judiciales si fueran necesarias.

I. INTERVENCIÓN SOCIAL

Atención, información, valoración, coordinación y orientación a aquellas personas que requieran una atención especializada dado su perfil social, medico, técnico, económico o mental tales como: Violencia de Género; Toxicomanías; Salud Mental; Minusvalías; Minorías étnicas, etc.

Soporte Social en situaciones de emergencia que afectan a la ocupación normal de la vivienda: incendios, agresiones, fallecimientos...

El número de actuaciones generales gestionadas por el Ámbito Social en 2014, ha ascendido a unas 1.900, de las cuales se han derivado un volumen de acciones o tareas en torno a 15.000.

2

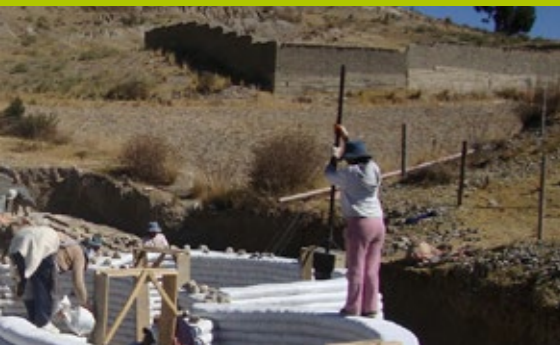
al servicio de las personas

2.3.2. Proyectos Solidarios

Alokabide sigue apoyando la puesta en marcha de proyectos solidarios en la organización y fomentando la participación de las personas de la organización en dichos proyectos.

En el año 2014, se ha colaborado con Religiosas Misioneras del Divino Maestro, en el Proyecto para la construcción de la Escuela Maternal en Kashusa, en la República Democrática del Congo, concretamente en la financiación de la tercera aula de maternal.

A la vista de los resultados conseguidos en fases anteriores, se ha fomentado que las personas que participen en la construcción sean personas de la comunidad, teniendo este proyecto un impacto muy importante, en el desarrollo de las familias y niños que acuden al centro, y en el desarrollo profesional como personal de muchas personas que han participado activamente en el proyecto de la edificación de la escuela.





1.1 Compromiso con las Personas

1.2 Misión, Visión y Compromiso Social



2.1 Equipo Humano

2.2 Cliente

2.3 Sociedad

- 2.1.1 Organigrama
- 2.1.2 Plantilla
- 2.1.3 Igualdad
- 2.1.4 Comunicación

- 2.2.1 Clientes
- 2.2.2 Parque
- 2.2.3 Relación

- 2.3.1 Área Social
- 2.3.2 Proyectos
- 2.3.3 Inversiones
- 2.3.4 Alianzas
- 2.3.5 Nuestra Cadena



3.1 Evolución de Alokabide

3.2 Principales Datos de la Actividad

3.3 Actividad de Admisión y Renovación

3.4 Actividad y Atención al Cliente

3.5 Actividad de Tanteos

3.6 Actividad de Puesta en Marcha



al servicio de las personas

2.3.3. Inversiones en la Comunidad Local

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 2014 por concepto de gasto.

Concepto	2014 (miles €)
Rentas a propietarios Bizigune	33.170
Licencias y equipos informáticos	37
Activo inmobiliario	8.352
Impuestos municipales	494
Retribuciones al personal	2.587
Servicios exteriores	3.232
Mantenimiento	2.202
Seguros	943
Intereses financieros y comisiones	3.665
Guztira	54.681

2.3.4. Alianzas, empresas proveedoras y agentes colaboradores

Desde **Alokabide** queremos agradecer la labor de proveedores, aliados y colaboradores que han trabajado con nosotros en este último año 2014.

Call Center – recepciones:	XUPERA, GUPOST
Herramientas informáticas - soporte:	LANTEK, LOGIC, IBAI SISTEMAS, IGN, S2G, SERIKAT
Servicios técnicos:	ITAU, GIROA
Corredurías y compañías de seguros:	MAPFRE, AON-EGIASA ABEE

Así como a todos aquellos que nos han apoyado en distintos ámbitos, como:

- Administradores de fincas
- Gremios de reparación (fontanerías, albañilerías, cerrajerías, empresas de pintura, etc.)
- Servicios técnicos oficiales de electrodomésticos y calderas
- Empresas mantenedores (ascensores, protección contra incendios, calefacción, ventilación, limpieza, jardinería, etc.)
- Mensajerías, empresas de formación, notarios, etc.



1.1 Compromiso con las Personas 1.2 Misión, Visión y Compromiso Social



2.1 Equipo Humano 2.2 Cliente 2.3 Sociedad
 2.1.1 Organigrama 2.1.2 Plantilla 2.1.3 Igualdad 2.1.4 Comunicación
 2.2.1 Clientes 2.2.2 Parque 2.2.3 Relación
 2.3.1 Área Social 2.3.2 Proyectos 2.3.3 Inversiones 2.3.4 Alianzas 2.3.5 Nuestra Cadena



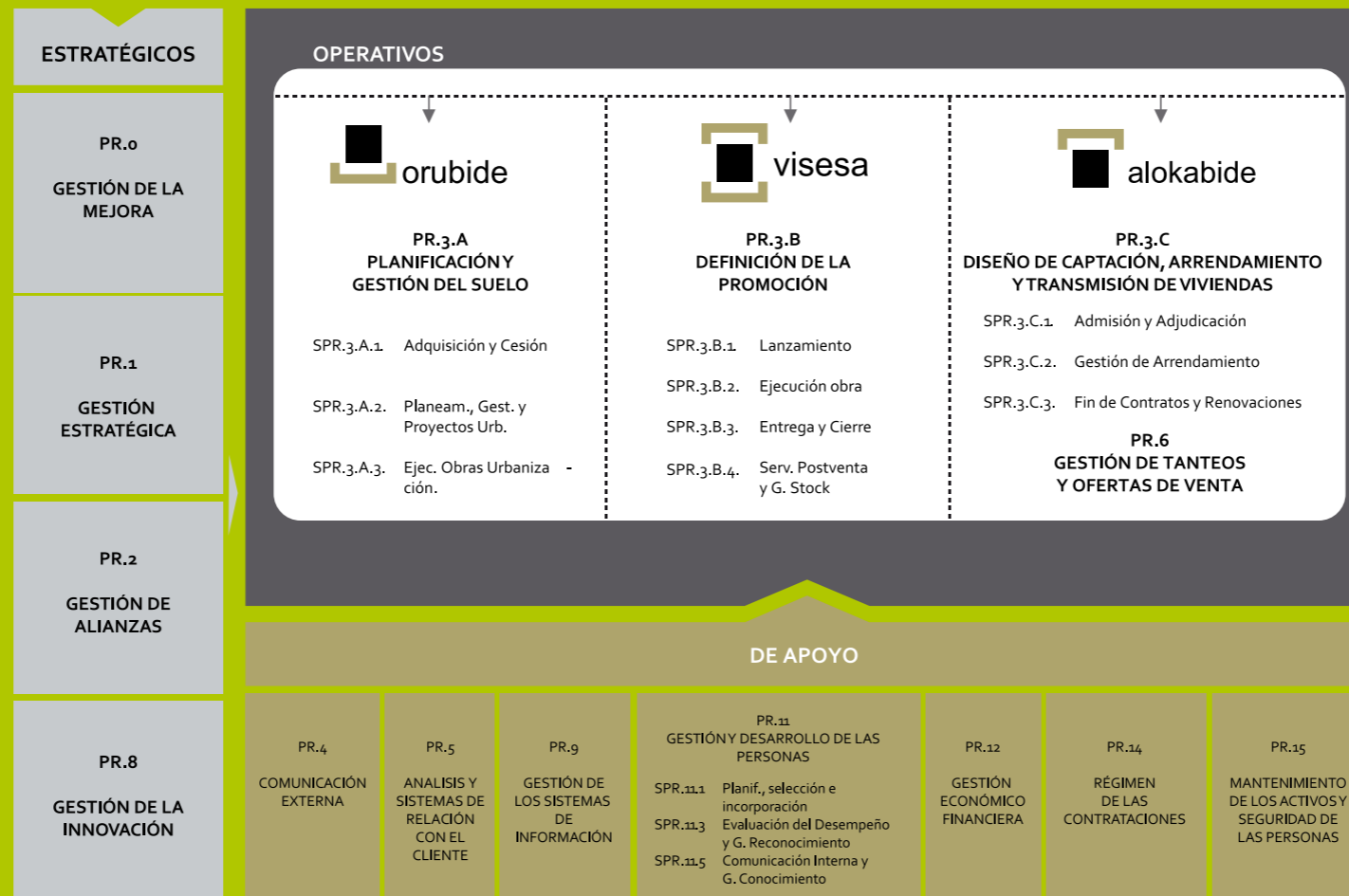
3.1 Evolución de Alokabide 3.2 Principales Datos de la Actividad 3.3 Actividad de Admisión y Renovación
 3.4 Actividad y Atención al Cliente 3.5 Actividad de Tanteos 3.6 Actividad de Puesta en Marcha



al servicio de las personas

2.3.5. Nuestra cadena de valor: Orubide y Visesa

Alokabide, Orubide y Visesa actúan como instrumentos fundamentales para el desarrollo de la política de vivienda del Gobierno Vasco constituyendo una cadena de valor que produce interesantes sinergias: Orubide, adquiriendo, gestionando y urbanizando suelo residencial mixto destinado a la construcción de vivienda protegida y libre a costes razonables; Visesa, promoviendo viviendas de calidad a precios asequibles para el conjunto de la ciudadanía vasca; y Alokabide, gestionando el alquiler de gran parte de las viviendas de protección oficial de la Comunidad Autónoma Vasca y gestionando el programa de movilización de vivienda libre vacía hacia el alquiler social y el área de tanteos.





- 1.1 Compromiso con las Personas
- 1.2 Misión, Visión y Compromiso Social



- 2.1 Equipo Humano
 - 2.1.1 Organigrama
 - 2.1.2 Plantilla
 - 2.1.3 Igualdad
 - 2.1.4 Comunicación
- 2.2 Cliente
 - 2.2.1 Clientes
 - 2.2.2 Parque
 - 2.2.3 Relación
- 2.3 Sociedad
 - 2.3.1 Área Social
 - 2.3.2 Proyectos
 - 2.3.3 Inversiones
 - 2.3.4 Alianzas
 - 2.3.5 Nuestra Cadena



actividad 2014

3.1. Evolución de Alokabide

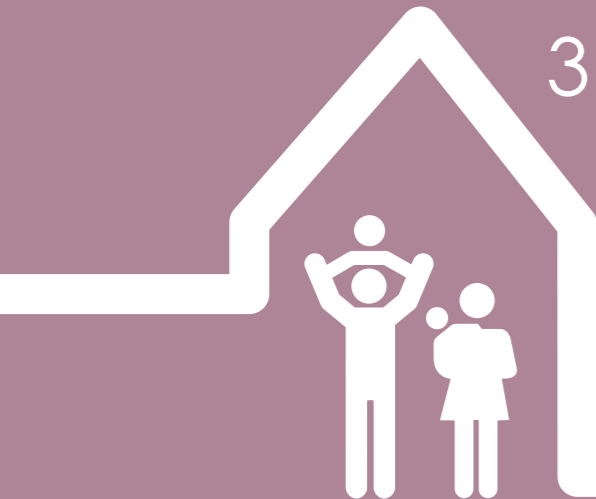
3.2. Principales Datos de la Actividad

3.3. Actividad de Admisión y Renovación

3.4. Actividad y Atención al Cliente

3.5. Actividad de Tanteos

3.6. Actividad de Puesta en Marcha





1.1 Compromiso con las Personas 1.2 Misión, Visión y Compromiso Social



2.1 Equipo Humano 2.2 Cliente 2.3 Sociedad
 2.1.1 Organigrama 2.2.1 Clientes 2.3.1 Área Social
 2.1.2 Plantilla 2.2.2 Parque 2.3.2 Proyectos
 2.1.3 Igualdad 2.2.3 Relación 2.3.3 Inversiones
 2.1.4 Comunicación 2.3.4 Alianzas
 2.3.5 Nuestra Cadena



3.1 Evolución de Alokabide 3.2 Principales Datos de la Actividad 3.3 Actividad de Admisión y Renovación
 3.4 Actividad y Atención al Cliente 3.5 Actividad de Tanteos 3.6 Actividad de Puesta en Marcha



actividad 2014

3.1. Evolución de Alokabide

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



2000	Creación de Alokabide.
2002	Inicio operativo de Alokabide. Inicio del parque propio con la entrega en alquiler de las primeras 230 viviendas.
2002	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.
2010	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.
2013	Puesta en marcha del sistema prepago de calefacción y agua caliente, y puesta en marcha de un registro de proveedores de reparaciones.
2013	Puesta en marcha de los servicios externos de acompañamiento social.
2014	Firma de convenio con Kutxabank para la cesión de viviendas en alquiler.
2014	Puesta en marcha de la nueva página web.



1.1 Compromiso con las Personas 1.2 Misión, Visión y Compromiso Social



2.1 Equipo Humano 2.2 Cliente 2.3 Sociedad

- 2.1.1 Organigrama
- 2.1.2 Plantilla
- 2.1.3 Igualdad
- 2.1.4 Comunicación
- 2.2.1 Clientes
- 2.2.2 Parque
- 2.2.3 Relación
- 2.3.1 Área Social
- 2.3.2 Proyectos
- 2.3.3 Inversiones
- 2.3.4 Alianzas
- 2.3.5 Nuestra Cadena



- 3.1 Evolución de Alokabide
- 3.2 Principales Datos de la Actividad
- 3.3 Actividad de Admisión y Renovación
- 3.4 Actividad y Atención al Cliente
- 3.5 Actividad de Tanteos
- 3.6 Actividad de Puesta en Marcha



actividad 2014

3.2. Principales datos de la actividad

En Alokabide gestionamos diversos parques de alquiler en la CAE (parque de viviendas sociales propias, del Gobierno Vasco, de Ayuntamientos y de Harri) y en 2014, en concreto, hemos gestionado el alquiler de un total de **6.670 viviendas** en régimen protegido.

Mediante el programa Bizigune, que fomenta la movilización de la vivienda vacía, hemos gestionado una media de 4.831 viviendas durante el año 2014, siendo el número de viviendas gestionadas a 31 de diciembre de 2014, de 4.590.

Además, Alokabide somos agente colaborador del programa ASAP. Durante el año 2014 se han firmado 38 contratos de mandato con propietarios, manteniendo 47 contratos en vigor y estando alquiladas 24 viviendas.

En definitiva, las **viviendas gestionadas a 31 de diciembre de 2014 han sido cerca de 11.300**. Por ello, Alokabide continúa siendo el agente fundamental de alquiler de vivienda de protección pública en la CAE, cumpliendo así con nuestra misión año tras año.

Viviendas sociales	CAE	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA
Viviendas sociales del Parque Propio de Alokabide	3.540	2.366	370	804
Viviendas sociales del Parque de Gobierno Vasco	2.935	456	1.575	904
Viviendas sociales del Parque de Ayuntamientos	70	0	12	58
Viviendas sociales de Harri 1 S.L.	78	0	78	0

Viviendas del Programa Bizigune	CAE	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA
Viv. con contrato en vigor con personas Propietarias	4.590	628	2.745	1.197
Viv. con contrato en vigor con personas Inquilinas	4.279	495	2.563	1.121

Viviendas libres del Programa ASAP – nº	CAE	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA
Viviendas libres gestionadas con personas Propietarias	47	16	16	15
Viviendas libres gestionadas con personas Adjudicatarias	24	4	9	11



1.1 Compromiso con las Personas 1.2 Misión, Visión y Compromiso Social



2.1 Equipo Humano 2.2 Cliente 2.3 Sociedad
 2.1.1 Organigrama 2.2.1 Clientes 2.3.1 Área Social
 2.1.2 Plantilla 2.2.2 Parque 2.3.2 Proyectos
 2.1.3 Igualdad 2.2.3 Relación 2.3.3 Inversiones
 2.1.4 Comunicación 2.3.4 Alianzas
 2.3.5 Nuestra Cadena



3.1 Evolución de Alokabide 3.2 Principales Datos de la Actividad 3.3 Actividad de Admisión y Renovación
 3.4 Actividad y Atención al Cliente 3.5 Actividad de Tanteos 3.6 Actividad de Puesta en Marcha



actividad 2014

3.3. Actividad de admisión y renovación/ devolución de viviendas

a. Programa Bizigune

Hemos gestionado una media de 4.831 viviendas en 2014. Para poder hacerlo, desde Alokabide hemos realizado un importante esfuerzo en captar nuevas viviendas en aquellos municipios con demanda de alquiler protegido.

De igual manera, gestionar la finalización de los contratos con propietarios conlleva importantes trámites y elevados gastos de reparación, de mantenimiento en el parque de alquiler y puesta a punto de las viviendas de cara a su devolución o a su renovación.

El número de contratos/rescisiones con personas propietarias de vivienda vacía para el programa Bizigune en 2014 han sido:

Parque Bizigune 2014	CAE	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA
Nuevos contratos con personas propietarias (nº)	58	0	22	36
Vencimientos de contrato con personas propietarias (nº)	628	194	316	118
(1) Personas propietarias con contratos renovados (nº)	640	8	462	170
(2) Contratos renovados a personas propietarias (%)	% 50,47	% 3,96	% 59,38	% 59,03

b. Programa ASAP

El Departamento de Empleo y Políticas Sociales está haciendo un esfuerzo en la modificación del Decreto y en mejorar el propio proceso de Adjudicación. Desde Alokabide hemos gestionado durante 2014 un total de 38 contratos de mandato con propietarios/as y hemos **llegado a 24 viviendas arrendadas.**





actividad 2014

3.4. Actividad de administración y atención al cliente

a. Adjudicación y firma de contratos

1. **En el proceso de adjudicación ponemos las viviendas de alquiler en manos de aquellas personas que cumplen con los requisitos establecidos** de manera que, tras la solicitud y entrega de los documentos necesarios, se pueda establecer la renta futura a abonar.

El volumen de adjudicación de viviendas y renovación de contratos de viviendas de Alokabide durante el ejercicio 2014, fue el siguiente:

Adjudicaciones Gestionadas 2014	CAE	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA
Parque Propio Alokabide (nº)	2.850	876	1.015	959
Programa Bizigune (nº)	1.668	134	962	572

El proceso de adjudicación en el programa Bizigune lo realiza de manera interna Alokabide aplicando los baremos a la lista de adjudicatarios que envía Etxebide.

En el parque de viviendas de Alokabide y del Gobierno Vasco, las adjudicaciones las realizan las Delegaciones Territoriales de Vivienda.

El número de renunciaciones en el parque de Alokabide durante el ejercicio 2014 asciende a 452, mientras que en el programa Bizigune ascendió a 763.

Parque propio Alokabide	CAE	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA
Numero de renunciaciones de personas adjudicatarias (nº)	452	178	59	215

Parque Bizigune	CAE	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA
Numero de renunciaciones de personas adjudicatarias (nº)	763	39	363	361

Los motivos principales de renuncia en el parque de Alokabide han sido el tamaño de la vivienda y el precio del alquiler, y en el caso del programa Bizigune, no estar de acuerdo con las condiciones del programa o que la vivienda ofrecida no se ajustase a las necesidades de la persona arrendataria.

2. **Tras el proceso de adjudicación o el proceso de renovación por finalización, se produce la firma de nuevos contratos de arrendamiento.**

Para el parque propio de Alokabide, durante 2014, se han firmado 527 nuevos contratos de arrendamiento y se han renovado 326 contratos con arrendatarios ya usuarios de nuestro servicio.



1.1 Compromiso con las Personas 1.2 Misión, Visión y Compromiso Social



2.1 Equipo Humano 2.2 Cliente 2.3 Sociedad

- 2.1.1 Organigrama
- 2.1.2 Plantilla
- 2.1.3 Igualdad
- 2.1.4 Comunicación
- 2.2.1 Clientes
- 2.2.2 Parque
- 2.2.3 Relación
- 2.3.1 Área Social
- 2.3.2 Proyectos
- 2.3.3 Inversiones
- 2.3.4 Alianzas
- 2.3.5 Nuestra Cadena



- 3.1 Evolución de Alokabide
- 3.2 Principales Datos de la Actividad
- 3.3 Actividad de Admisión y Renovación
- 3.4 Actividad y Atención al Cliente
- 3.5 Actividad de Tanteos
- 3.6 Actividad de Puesta en Marcha



actividad 2014

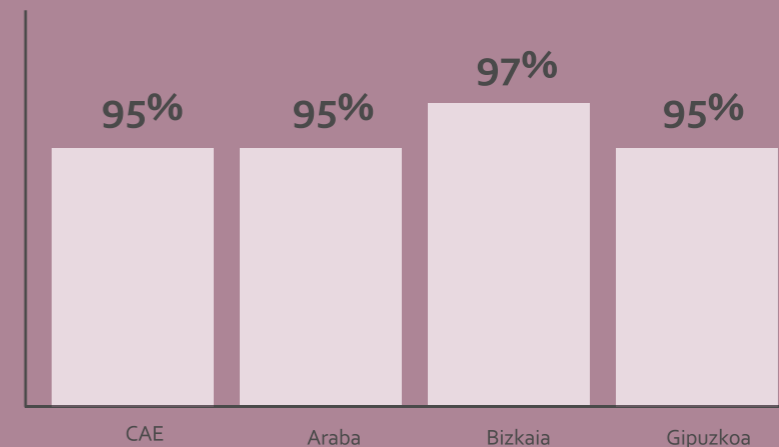
Parque propio Alokabide 2014	CAE	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA
Nuevos contratos con personas arrendatarias (nº)	527	243	29	255
Rescisiones de contrato con personas arrendatarias (nº)	236	175	13	48
(1) Personas arrendatarias con contrato renovado (nº)	326	205	22	99
(2) Contratos renovados a personas arrendatarias (%)	% 97	% 97	% 100	% 96

Para el programa Bizigune, durante 2014 se han firmado 374 nuevos contratos de arrendamiento y se han renovado 750 contratos con arrendatarios ya usuarios de nuestro servicio.

Parque Bizigune 2014	CAE	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA
Nuevos contratos con personas inquilinas (nº)	374	22	193	159
Rescisiones de contrato con personas inquilinas (nº)	744	89	397	258
(1) Personas inquilinas con contrato renovados (nº)	750	44	539	167
(2) Contratos renovados a personas inquilinas (%)	% 77	% 30	% 89	% 76

*En Araba no se han tenido en cuenta que 56 contratos se han renovado en el parque Alokabide, reubicación total, sino sería un 68%

El porcentaje de ocupación de las viviendas ha sido cercana al 95% y 93% según el tipo de parque, siendo la segmentación por TTHH de la siguiente manera:



b. Facturación a inquilinos

Mensualmente se realiza la facturación a los arrendatarios de todos los parques.

En 2014 la **facturación**:

- A los **inquilinos del parque propio de Alokabide** alcanzó la cifra de **11.755.261,11 €**.
- A los **arrendatarios del programa Bizigune** ha sido de **14.835.106,96 €**.
- A los **arrendatarios del parque de Gobierno** ha sido un importe de **6.382.098,23€**.

En 2014 la **renta media** abonada:

- Por los **inquilinos del parque propio de Alokabide** ha ascendido a **226,81 €**.
- Por los **arrendatarios del programa Bizigune** ha sido de **270,51 €**.





1.1 Compromiso con las Personas 1.2 Misión, Visión y Compromiso Social



2.1 Equipo Humano 2.2 Cliente 2.3 Sociedad

- 2.1.1 Organigrama
- 2.1.2 Plantilla
- 2.1.3 Igualdad
- 2.1.4 Comunicación
- 2.2.1 Clientes
- 2.2.2 Parque
- 2.2.3 Relación
- 2.3.1 Área Social
- 2.3.2 Proyectos
- 2.3.3 Inversiones
- 2.3.4 Alianzas
- 2.3.5 Nuestra Cadena



- 3.1 Evolución de Alokabide
- 3.2 Principales Datos de la Actividad
- 3.3 Actividad de Admisión y Renovación
- 3.4 Actividad y Atención al Cliente
- 3.5 Actividad de Tanteos
- 3.6 Actividad de Puesta en Marcha



actividad 2014

c. Facturación a propietarios

También mensualmente se realiza el pago de rentas a los propietarios del programa **Bizigune**. El importe abonado ascendió a **33.022.727,90 €**.

d. Renovaciones de renta

En 2014, las renovaciones de renta de todos los contratos de arrendamiento de la totalidad de los parques han ascendido a un número aproximado de **8.027 contratos**.

Tipo de Parque	Renovaciones de renta
Parque de Gobierno	2.333
Parque de Alokabide	2.579
Parque de Bizigune	3.016
Parques de Ayuntamientos y Harri	99
Total	8.027

e. Renovaciones fin de contratos

Actualmente Alokabide, al vencimiento de contrato, está revisando las condiciones de acceso a vivienda social de los arrendatarios y procediendo a adecuar las características de estos vencimientos a la orden de precios de noviembre de 2010. Durante el ejercicio 2014 adaptamos 329 contratos del parque de Alokabide, y en el programa Bizigune renovamos 637 contratos con propietarios y 497 contratos con arrendatarios.

Nuevo Contrato Ondoren (Alkondoren)	Firmas (nº)
Parque de Alokabide	329
Parque de Bizigune	497
Total	826

Renovaciones propietario	Firmas (nº)			
	CAE	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA
Parque de Bizigune	637	8	459	170

f. Asesoramiento a Ayuntamientos

Una labor a destacar es el asesoramiento desinteresado a los ayuntamientos que gestionan el alquiler social para su puesta en marcha. Hemos colaborado con los ayuntamientos en la elaboración de pliegos de adjudicación, condiciones de alquiler, establecimiento de rentas, renovación de contratos, y cualquier otra consulta que hayan necesitado.



1.1 Compromiso con las Personas 1.2 Misión, Visión y Compromiso Social



2.1 Equipo Humano 2.2 Cliente 2.3 Sociedad
 2.1.1 Organigrama 2.2.1 Clientes 2.3.1 Área Social
 2.1.2 Plantilla 2.2.2 Parque 2.3.2 Proyectos
 2.1.3 Igualdad 2.2.3 Relación 2.3.3 Inversiones
 2.1.4 Comunicación 2.3.4 Alianzas
 2.3.5 Nuestra Cadena



3.1 Evolución de Alokabide 3.2 Principales Datos de la Actividad 3.3 Actividad de Admisión y Renovación
 3.4 Actividad y Atención al Cliente 3.5 Actividad de Tanteos 3.6 Actividad de Puesta en Marcha



actividad 2014

3.5. Actividad de tanteos

El Gobierno Vasco tiene el **derecho de suscripción preferente en las transmisiones de viviendas de protección oficial**, conocido como **derecho de tanteo y retracto**. En Alokabide ejercemos 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.

La figura del tanteo y retracto consiste en que la Administración tiene un derecho preferente de compra sobre todas las segundas y posteriores transmisiones de vivienda protegida. De esta manera, se evita la posibilidad de sobrepuestos, ya que la vivienda se vende directamente a la Administración, que después la vuelve a adjudicar.

Como servicio a la ciudadanía, en Alokabide ofrecemos la posibilidad de intermediar en la compra-venta de vivienda protegida entre particulares, de manera que una vivienda particular puede ser adjudicada, si el vendedor así lo desea, siguiendo los listados de Etxebide. **La ventaja ofrecida en este servicio es la transparencia total en la adjudicación, así como que el vendedor no debe pagar ninguna comisión por dicha gestión.**

Tanteo y retracto	2014
Expedientes iniciados (nº)	89
Expedientes cerrados (nº)	5
Renuncias a las viviendas de tanteo (nº)	1.054

3.6. Actividad de puesta en marcha de promociones y mantenimiento

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. La organización de las tareas se realiza mediante una sistemática de gestión por proyectos. Una vez que se dispone del listado de adjudicatarios que han aceptado, y que la promoción se encuentra lista para su entrega, se establece la fecha y la ubicación de la entrega entre Alokabide y la Delegación Territorial de Vivienda correspondiente.



- 1.1 Compromiso con las Personas
- 1.2 Misión, Visión y Compromiso Social



- 2.1 Equipo Humano
 - 2.1.1 Organigrama
 - 2.1.2 Plantilla
 - 2.1.3 Igualdad
 - 2.1.4 Comunicación
- 2.2 Cliente
 - 2.2.1 Clientes
 - 2.2.2 Parque
 - 2.2.3 Relación
- 2.3 Sociedad
 - 2.3.1 Área Social
 - 2.3.2 Proyectos
 - 2.3.3 Inversiones
 - 2.3.4 Alianzas
 - 2.3.5 Nuestra Cadena



- 3.1 Evolución de Alokabide
- 3.2 Principales Datos de la Actividad
- 3.3 Actividad de Admisión y Renovación
- 3.4 Actividad y Atención al Cliente
- 3.5 Actividad de Tanteos
- 3.6 Actividad de Puesta en Marcha



actividad 2014

a. Promociones entregadas

Propietario promoción	Lugar de la promoción	Fecha entrega	Total
Alokabide	Arrasate (Gipuzkoa)	2014-06-17	140
	Beasain (Gipuzkoa)	2014-06-20	25
	Pasaia (Gipuzkoa)	2014-11-20	106
Total Alokabide			271

Propietario promoción	Lugar de la promoción	Fecha entrega	Total
Gobierno Vasco	Pormetxeta (Bizkaia)	2014-04-07	59
	Legutio (Araba)	2014-06-17	16
	Ermua -AZAk (Bizkaia)	2014-07-22	57
	Iruña Oka -AZAk (Araba)	2014-12-16	12
Total Gobierno			144

Total			415
--------------	--	--	------------

b. Mantenimiento y conservación de viviendas y edificios

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.

En el año 2014 se registraron **35.796 gestiones** nuevas (dichas gestiones pueden ser de origen diverso como mantenimiento, comercial, administración, atención al cliente o social) que se corresponden, en líneas generales, con llamadas de inquilinos realizadas al Call Center. Cada una de estas gestiones origina, a su vez, una serie de tareas a realizar de manera interna por las personas de Alokabide. **El volumen de tareas generadas en el 2014 ha sido de 148.449.**

En cuanto al área técnica, concretamente, las incidencias originadas en 2014 han sido las siguientes:

actividad 2014

Nº Incidencias por TTHH y en la CAE	CAE	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA
Averías generales	2.876	1.019	1.251	606
Calefacción / ACS	1.816	767	647	402
Escrito incidencias iniciales	1.291	325	533	433
Electrodomésticos	1.189	393	459	337
Siniestros	1.070	388	453	229
Puesta a punto de vivienda (para adjudicación)	890	293	347	250
Puesta a punto de vivienda (devolución a propietario)	553	155	295	103
Acuerdo Bizigune - Propietario	481	4	297	180
Solicitud de reforma	369	54	197	118
Reclamación a devolución de vivienda	363	111	179	73
Solicitud de reubicación	341	146	116	79
Puesta a punto de Promoción	296	91	131	74
Garantía de obra	251	92	60	99
Reclamación escrita	182	91	70	21
Instalación Eléctrica	181	25	138	18
Escrito de incidencias de garantía obra	85	69	16	0
Plagas	71	21	31	19
Mantenimiento preventivo	58	21	22	15
Servicio técnico externo	51	25	16	10
Puesta a punto de vivienda (para admisión)	44	31	4	9
Acceso a vivienda a terceros	30	11	12	7
Entrega de llaves, suspensión pagos y actuaciones	22	8	12	2
Valoración Acta Comunidad	16	5	5	6
Puesta en marcha Promoción	13	10	2	1
Inspección ocupación vivienda	10	8	1	1
Adaptación vivienda	4	2	2	0
Otros	2.148	675	954	519
Total general	14.701	4.840	6.250	3.611