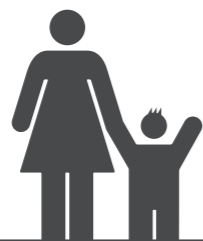




# alokabide

**1.1** Compromiso con las Personas

**1.2** Misión, Visión y Compromiso Social



**al servicio de las personas**



**2.1** Equipo Humano

**2.1.1** Organigrama Funcional

**2.1.2** Distribución de la Plantilla

**2.1.3** Igualdad, Conciliación y Beneficios Sociales

**2.1.4** Comunicación y Coordinación

**2.2** Clientes

**2.2.1** Clientes de Alokabide

**2.2.2** Parques de Alquiler que gestiona Alokabide en la CAE

**2.2.3** Relación con los clientes



**2.3** Sociedad

**2.3.1** Área Social

**2.3.2** Proyectos Solidarios

**2.3.3** Inversiones en la Comunidad Local

**2.3.4** Alianzas, empresas proveedoras y agentes colaboradores

**2.3.5** Nuestra cadena de valor: Orubide y Visesa

**actividad 2013**



**3.1** Evolución de Alokabide

**3.2** Principales datos de la 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





A VIDEO

alokabide



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

## 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



## 1.2. Misión, Visión y Compromiso Social

### NUESTRA MISIÓN

Movilizamos y gestionamos viviendas en régimen de alquiler protegido para las personas que los necesiten y actuamos en base a criterios de sostenibilidad y de forma eficiente y coordinada con otros agentes público-privados implicados de la CAE para dar la mejor respuesta a nuestros clientes.

*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.*

### NUESTRA VISIÓN

**Alokabide** aspira a ser un agente fundamental para el Gobierno Vasco en el desarrollo de la política de vivienda. Queremos contribuir a optimizar el uso social de la vivienda y ser referentes en la gestión del alquiler protegido ofreciendo a las personas una oferta adecuada que se ajuste a sus necesidades.





## NUESTRO COMPROMISO SOCIAL

Desde sus inicios, en **Alokabide**, hemos actuado con una clara vocación de servicio a las personas, orientando su actividad a mejorar su calidad de vida y actuando siempre desde un prisma de compromiso social.

Este compromiso y dimensión social lo manifestamos en nuestra propia Misión y se concreta en cada uno de los objetivos que recoge nuestro Plan Estratégico, de forma que sigamos trabajando diferentes iniciativas que nos permitan avanzar en nuestro objetivo de transparencia en la gestión, buen gobierno corporativo, compromiso con el medio ambiente, igualdad y en definitiva, compromiso con nuestros Grupos de Interés.

Para ello, desde 2011 utilizamos como referencia para el impulso de la Responsabilidad Social Empresarial en nuestro día a día 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).

Trimestralmente reportamos a la OCE el grado de implantación de esta guía, ratificando **Alokabide** su compromiso de seguir avanzando en esta cuestión.





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





- 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

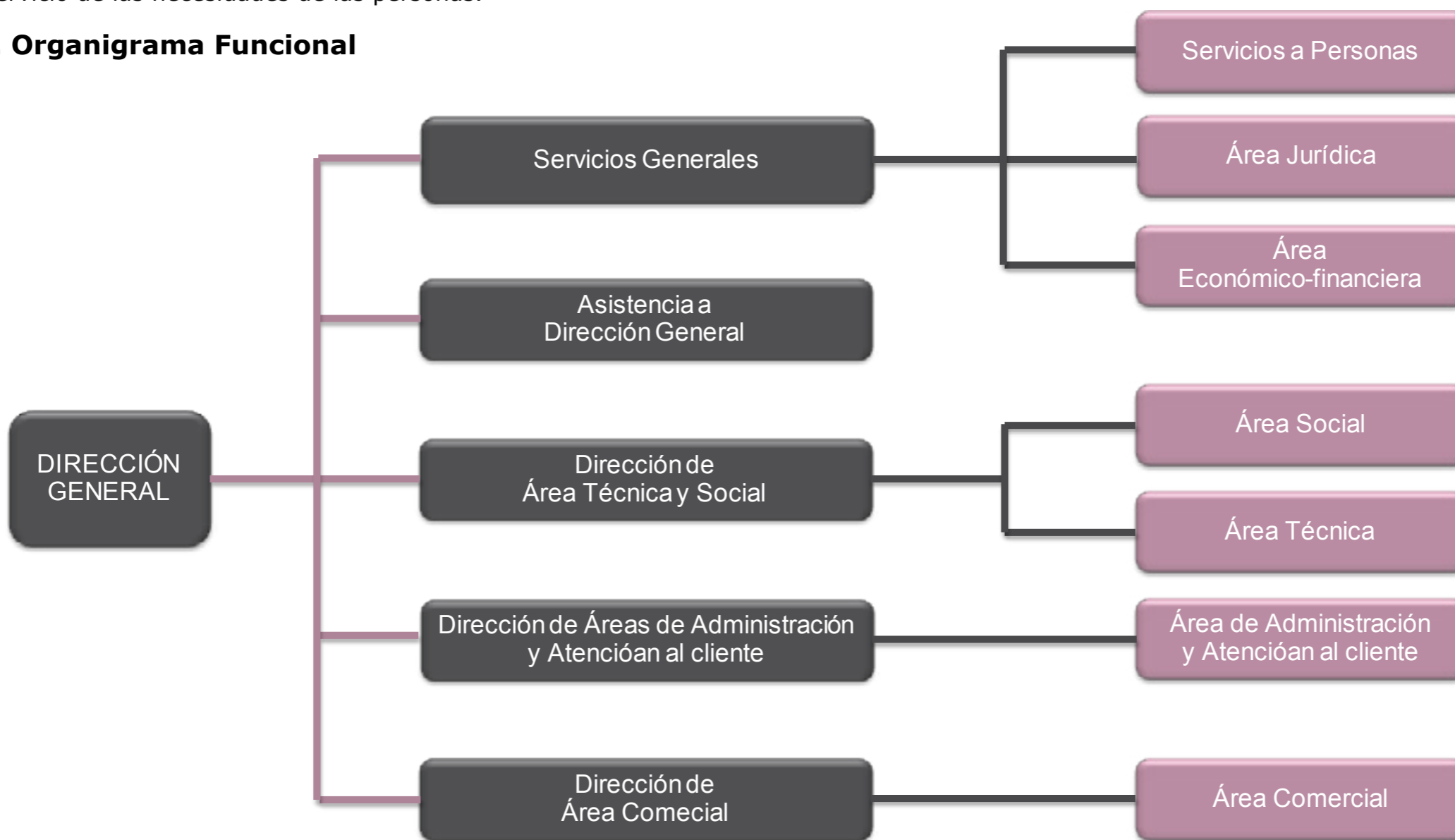
- 2.3 Sociedad
- 2.3.1 Área Social
- 2.3.2 Proyectos
- 2.3.3 Inversiones
- 2.3.4 Alianzas
- 2.3.5 Nuestra Cadena



## 2.1. EQUIPO HUMANO

**Alokabide** cuenta 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







- 2.1 Equipo Humano
- 2.1.1 Organigrama
- 2.1.2 Plantilla
- 2.1.3 Igualdad
- 2.1.4 Comunicación

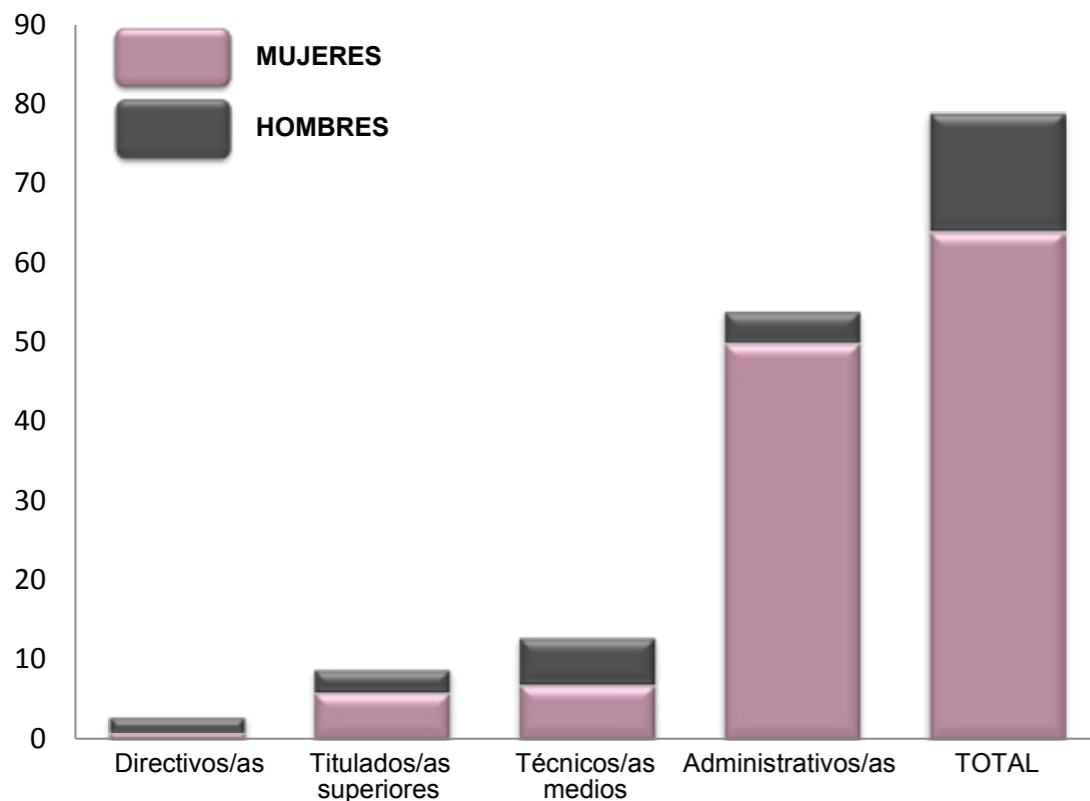
- 2.2 Cliente
- 2.2.1 Clientes
- 2.2.2 Parque
- 2.2.3 Relación

- 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



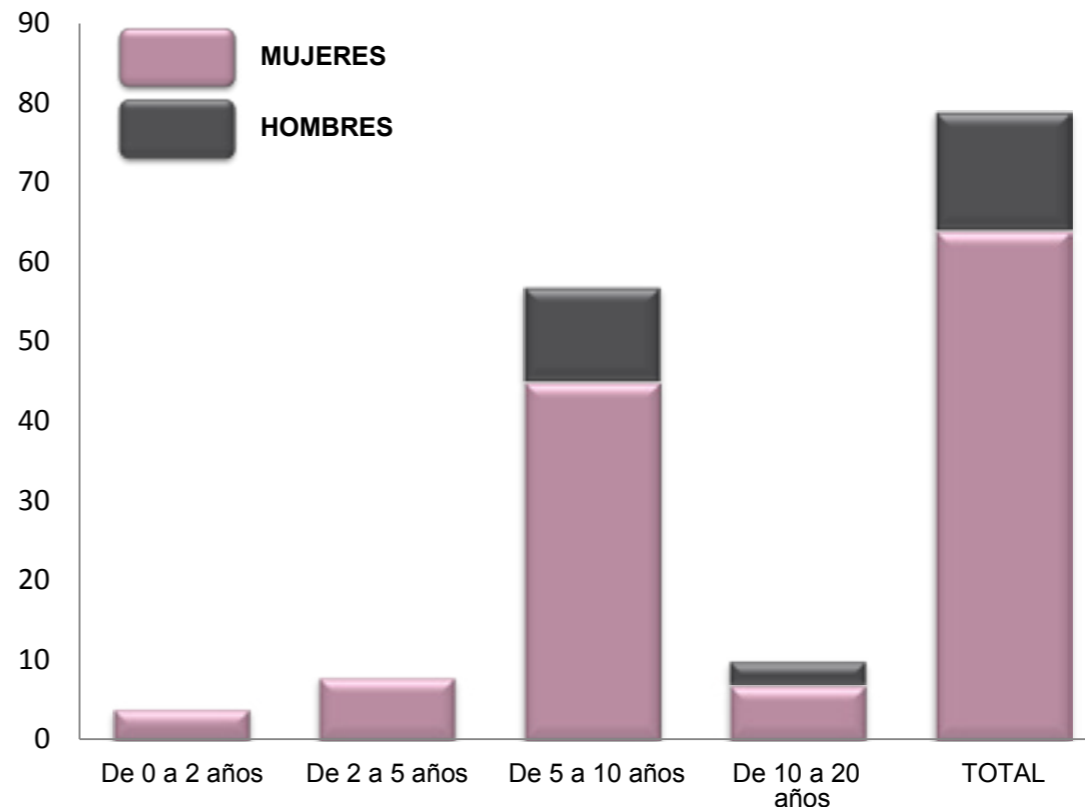
## 2.1.2. Distribución de la plantilla

Distribución de la plantilla por responsabilidad y género



CARGO	MUJERES	HOMBRES
Directivos/as	1	2
Titulados/as superiores	6	3
Técnicos/as medios	7	6
Administrativos	50	4
<b>TOTAL PARCIAL</b>	<b>64</b>	<b>15</b>
<b>TOTAL ALOKABIDE</b>	<b>79</b>	

Distribución de los años de antigüedad por género



ANTIGÜEDAD	MUJERES	HOMBRES
De 0 a 2 años	4	0
De 2 a 5 años	8	0
De 5 a 10 años	45	12
De 10 a 20 años	7	3
<b>TOTAL PARCIAL</b>	<b>64</b>	<b>15</b>
<b>TOTAL ALOKABIDE</b>	<b>79</b>	

índice

al servicio de las personas





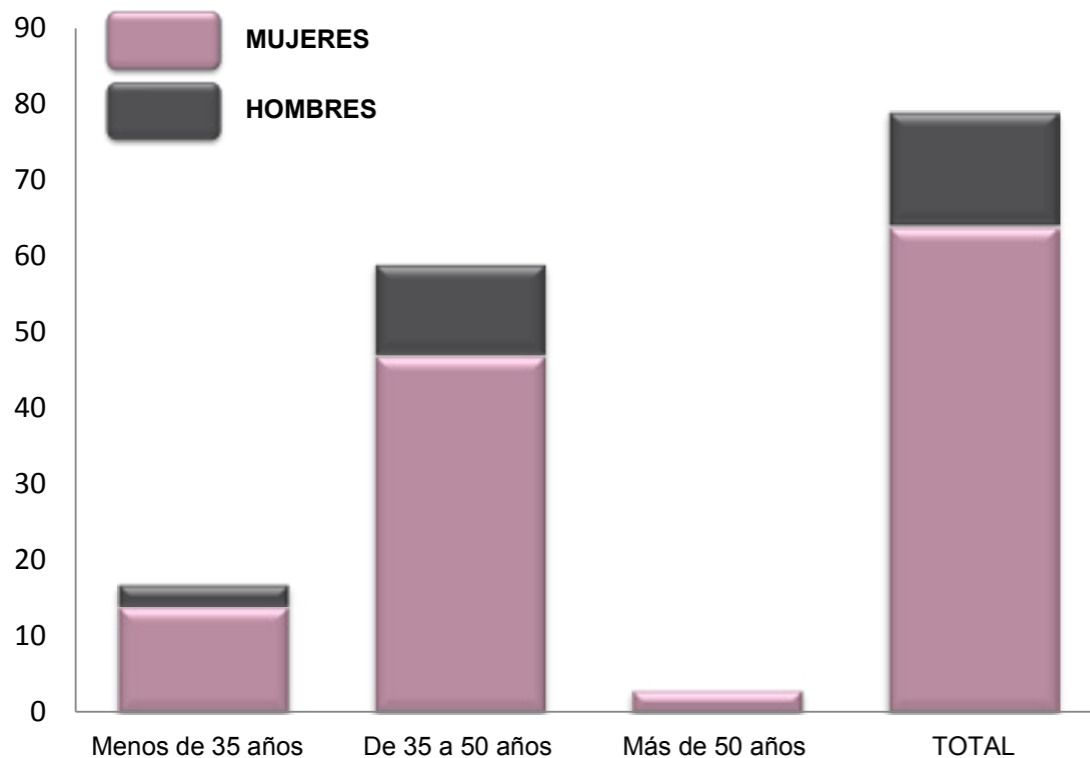
- 2.1 Equipo Humano
  - 2.1.1 Organigrama
  - 2.1.2 Plantilla
  - 2.1.3 Igualdad
  - 2.1.4 Comunicación

- 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

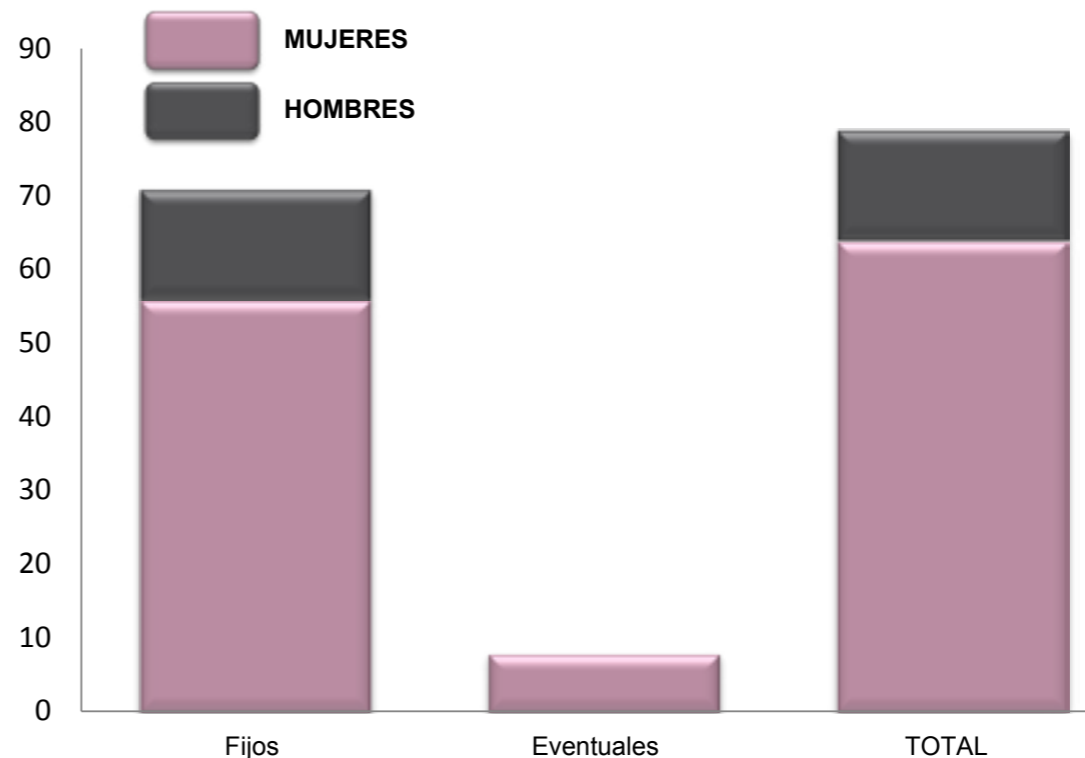


Distribución de la plantilla por edad y género



EDAD	MUJERES	HOMBRES
Menos de 35 años	14	3
De 35 a 50 años	47	12
Más de 50 años	3	0
<b>TOTAL PARCIAL</b>	<b>64</b>	<b>15</b>
<b>TOTAL ALOKABIDE</b>	<b>79</b>	

Distribución de la plantilla por tipo de contrato



CONTRATO	MUJERES	HOMBRES
Fijos	56	15
Eventuales	8	0
<b>TOTAL PARCIAL</b>	<b>64</b>	<b>15</b>
<b>TOTAL ALOKABIDE</b>	<b>79</b>	

índice

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



## 2.1.3. Igualdad, Conciliación y Beneficios Sociales

**Alokabide** busca y facilita el desarrollo personal como profesional de sus trabajadores 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.

Cabe destacar que en 2013, se elaboró el primer diagnóstico de igualdad con el compromiso de realizar un Plan de acción derivado del mismo.

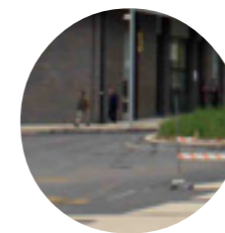


## 2.1.4. Comunicación y coordinación

*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 participan 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 sus 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 ha puesto en marcha el proyecto BAT que culminará en 2014 con una nueva estructura de **Alokabide**.



**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



## 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 de alquiler
- Ayuntamientos para los que **Alokabide** gestiona su parque
- Gobierno Vasco para el que **Alokabide** gestiona su parque
- Harri S.L. para la que **Alokabide** gestiona su parque

### 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 la vivienda vacía y facilita su uso a personas cuyos recursos económicos no son suficientes para acceder a una vivienda en el mercado libre.





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



### 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 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.

Actualmente recibimos más de **90.000 llamadas** anuales en los números de teléfono habilitados que son el **944 044 708** y el **900 251 251**. El 86% de las llamadas corresponden a personas adjudicatarias y arrendatarias de los distintos programas de alquiler y el 14% corresponden a captación de vivienda del programa Bizigune y ASAP.

En la encuesta de satisfacción realizada a las personas usuarias de este servicio en agosto de 2013, la valoración global del Call Center ha sido de **7,4 puntos** (escala 0:10). Entre los aspectos a mejorar indicados en los comentarios recogidos tenemos: el tiempo de espera, la concreción en la respuesta y la gestión de una incidencia con varios agentes.





2.1 Equipo Humano  
 2.1.1 Organigrama  
 2.1.2 Plantilla  
 2.1.3 Igualdad  
 2.1.4 Comunicación

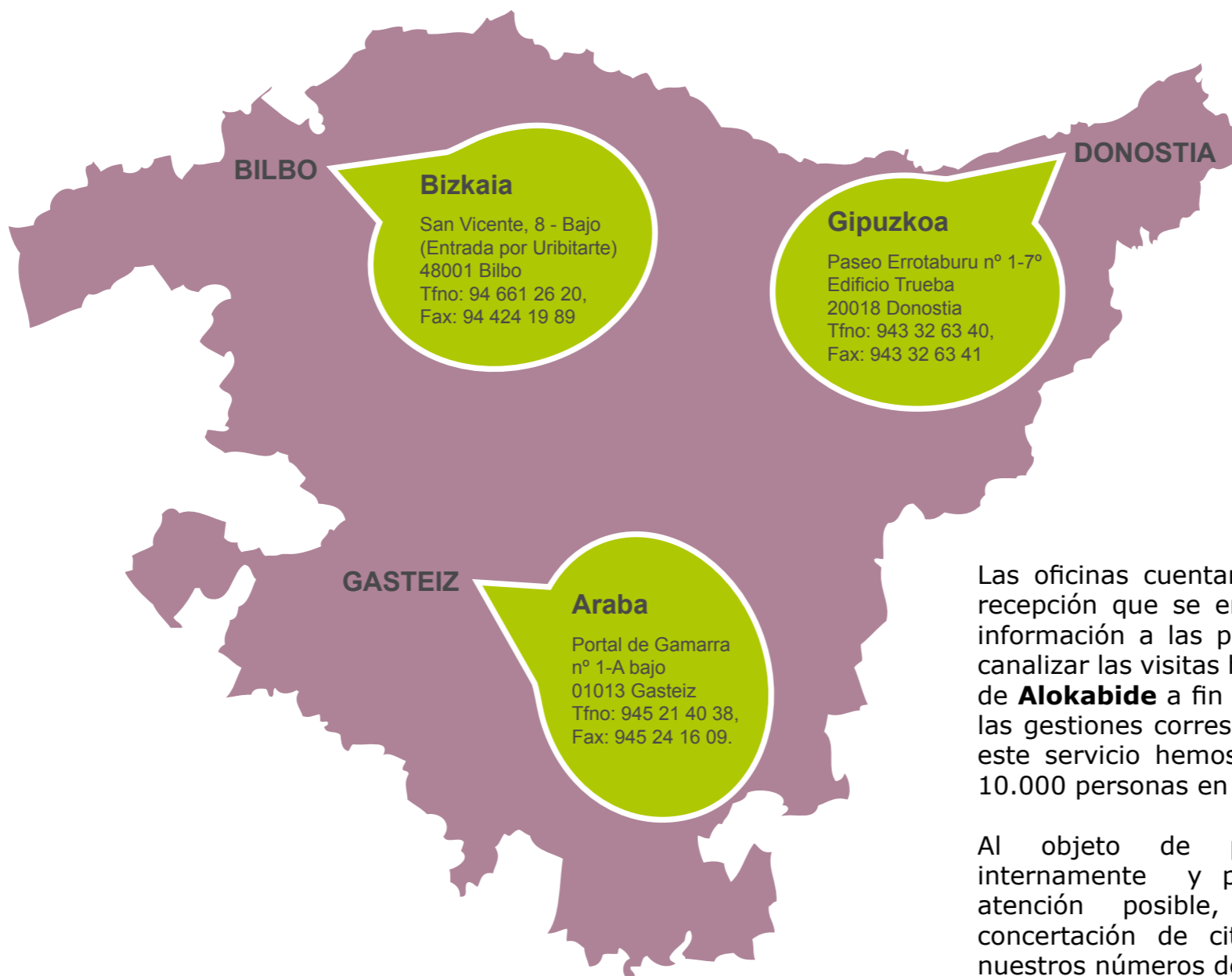
2.2 Cliente  
 2.2.1 Clientes  
 2.2.2 Parque  
 2.2.3 Relación

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



## Atención Presencial

**Alokabide** pone a disposición de las personas tres oficinas territoriales donde se lleva a cabo la atención presencial. Su ubicación es la siguiente:



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 los trabajadores de **Alokabide** a fin de que éstas realicen las gestiones correspondientes. Mediante este servicio hemos atendido a más de 10.000 personas en 2013.

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.





- 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



## Página Web y Correos Corporativos

Disponemos de nuestra página web ([www.alokabide.com](http://www.alokabide.com)) para nuestros clientes, proveedores, y para cualquier ciudadano o institución que esté interesado en nuestra gestión.

A finales de 2013 se ha iniciado el desarrollo de la nueva página web que pondremos en marcha a finales del primer cuatrimestre de 2014. El nº de visitas realizadas a nuestro portal durante 2013 ha ascendido a 52.364.

De igual manera, ponemos a disposición de las personas las direcciones de correo electrónico [araba@alokabide.com](mailto:araba@alokabide.com), [bizkaia@alokabide.com](mailto:bizkaia@alokabide.com) y [gipuzkoa@alokabide.com](mailto:gipuzkoa@alokabide.com) para que puedan comunicarse con nosotros. Asimismo, disponemos de la dirección [alokabide@alokabide.com](mailto:alokabide@alokabide.com) para dar respuesta a cuestiones más genéricas.





**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



## 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 (ASEA)**, actúa detectando, evaluando, apoyando y reconduciendo situaciones sobre un colectivo de clientes con necesidades específicas en materia de convivencia, habilidades, violencia de género, salud mental, inmigración, exclusión, etc., trabajando en red con otros agentes sociales.

Asimismo, el **Área Social de Alokabide** está implantando un programa de acompañamiento a inquilinos con necesidades específicas, con el apoyo de empresas especializadas y reconocidas, y con el objetivo de fomentar y potenciar la autonomía personal del inquilino en las gestiones diarias durante el arrendamiento.

Una de las tareas fundamentales sobre las que se basa el trabajo del equipo social es la coordinación con Servicios Sociales de base municipales. El histórico contacto entre este servicio y **Alokabide** ha derivado en la gestión y encauzamiento de numerosos casos de problemática social, convivencia, exclusión, gestión de impagos, paralizaciones de propuestas de desahucios, recuperaciones de cantidades adeudadas, entre otros.

Aparte de los servicios municipales, con los que se sigue trabajando sobre todo en relación con las AES, también existe una relación con los Servicios de Bienestar Social de las Diputaciones y con el área del menor de estas mismas instituciones.

También es importante la colaboración con Osakidetza en relación a la Salud Mental por la especial casuística que existe en algunos inquilinos que tienen una patología muy específica que lleva mucho esfuerzo y gestión de los trabajadores sociales de **Alokabide**, en especial, cuando se necesita de un apoyo y un conocimiento fuerte desde un área especialista en problemas mentales.



índice

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



## Actividades particulares del Área Social.

### A. VALORACIÓN PREVENTIVA

Estudio de la situación de un adjudicatario de manera previa a la firma del contrato de arrendamiento

### B. RESOLUCION DE PROBLEMAS DE CONVIVENCIA

#### LEVES:

Problemática por tenencia de animales  
 Colocación de antenas parabólicas  
 Suciedad y problema de basuras  
 Subarriendos/cesiones  
 Ocupación indebida de plazas de garaje  
 Actividades empresariales o prohibidas en viviendas  
 Mal uso de zonas comunes

#### TRANSICIÓN: (agravamiento o reiteración del problema)

Solicitud de documentación (actas, denuncias, sonometrías)

#### GRAVES:

Destrozos/mal uso de la vivienda  
 Amenazas/agresiones  
 Ruidos  
 Traslado de personas ajenas a la vivienda  
 Tráfico de drogas  
 Suciedad

### C. GESTION DE PERMUTAS

(reubicaciones de inquilinos por problemáticas sociales)

Solicitud  
 Valoración  
 Decisión  
 Gestión

### D. GESTION DE ÓRDENES DE EXCEPCIÓN

(por violencia de género, mediación hipotecaria, reagrupamiento familiar, etc.)

Solicitud  
 Valoración/Intervención  
 Búsqueda de vivienda  
 Firma de contrato

### E. VALORACIÓN SOCIAL PREVIA. TRASPASO A JURÍDICO. APOYO A LA GESTION DE IMPAGOS

Desde el impago al traspaso a Jurídico  
 Gestión especial / apoyo a cobros ordinarios y acuerdos de pago

### F. VALORACIÓN SOCIAL FIN DE CONTRATO

### G. INTERVENCIÓN SOCIAL

Violencia Género  
 Toxicomanías  
 Salud Mental  
 Minusvalías  
 Minorías étnicas  
 Otros

## Incidencias y gestiones llevadas a cabo por el Área Social en 2013:

	Nº de incidencias	Nº de gestiones
Araba	578	4.477
Bizkaia	363	1.991
Gipuzkoa	678	4.674
<b>TOTAL</b>	<b>1.619</b>	<b>11.142</b>

índice

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



### 2.3.2. Proyectos Solidarios

**Alokabide** sigue apoyando la puesta en marcha de proyectos solidarios en la organización y fomenta la participación de las personas de la organización en dichos proyectos. En el año 2013, hemos culminado satisfactoriamente el proyecto para la edificación de 2 albergues en Bolivia que se suman a los otros 3 albergues edificados en el año 2012.

Para ello, hemos colaborado con las ONGs Arquitectos sin Fronteras de Euskadi y la Fundación EFEL-CIAPA quienes desarrollan un proyecto para acoger a jóvenes entre 12 y 18 años que viven con sus padres en centros penitenciarios, huérfanos y/o niños abandonados, cubriendo sus necesidades básicas y ayudándoles a reinsertarse.

Atendiendo a la primera fase del proyecto y en vista de los resultados conseguidos, se ha fomentado que las personas que participen en la edificación de los albergues sean mujeres porque tiene un impacto muy importante tanto en su desarrollo personal como profesional.





**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



### 2.3.3. Inversiones en la Comunidad Local

Nuestro sector es un sector tractor de la economía. La mayor parte de la contratación de **Alokabide** se realiza a proveedores de la CAPV. A continuación, desglosamos las principales inversiones/gastos realizados a lo largo de los últimos años relacionados con el impacto social, económico y medioambiental positivo que tiene la actividad de **Alokabide** en su entorno:

Tabla. Inversiones en la comunidad local	2013
Rentas a propietarios Bizigune	36.807.510
Licencias y equipos informáticos	33.360
Activo inmobiliario	35.521.418
Impuestos municipales	461.958
Retribuciones al personal	2.399.964
Servicios externos	2.754.717
Mantenimiento	1.023.800
Seguros	807.857
Intereses financieros y comisiones	3.744.002

### 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 2013

Call Center - recepciones: XUPERA, LANALDEN, GUPOST

Herramientas informáticas - soporte : LANTEK, LOGIC, IBAI SISTEMAS, IGN , S2G, SERIKAT

Servicios técnicos: ITAU, GIROA

Corredurías y compañías de seguros: EGIASA, MAPFRE, UTE AON-EGIASA

Consultoras, Auditoras, Entidades Bancarias, Asesores: ACORDE, ATTEST, DELOITTE, PWC, KUTXABANK, LABORAL KUTXA, BBVA, BANCO SANTANDER, QEPA, EUSKALIT, INNOBASQUE, LOYE R

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.





**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



### 2.3.5. Nuestra cadena de valor: Orubide y Visesa

**Orubide, Visesa y Alokabide** 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.
- **Alokabide**, gestionando el alquiler de gran parte de las viviendas de protección oficial de la Comunidad Autónoma Vasca y el programa de movilización de vivienda libre vacía hacia el alquiler social y el área de tanteos.





- 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

índice

actividad 2013

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

### 3.1. Evolución de Alokabide

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



<b>2000</b>	Creación de Alokabide.
<b>2002</b>	Inicio operativo de Alokabide. Inicia su parque propio con la entrega en alquiler de las primeras 230 viviendas
<b>2002</b>	Inicio del programa de movilización de vivienda vacía en la CAPV (programa Bizigune).
<b>2005</b>	Encomienda de gestión del Gobierno Vasco para ocuparse de su parque de viviendas.
<b>2006</b>	Obtención de la certificación ISO 9001 por el sistema de gestión de calidad
<b>2007</b>	Obtención de la certificación ISO 14001 por el sistema de gestión ambiental
<b>2009</b>	Alcanzamos los 20.000 contratos de alquiler en la CAV
<b>2010</b>	Creación de SPGVA , sociedad 100% pública del Gobierno Vasco.
<b>2010</b>	Integración del programa de movilización de vivienda vacía en la CAPV (programa Bizigune).
<b>2011</b>	Publicación de Alokabide y Fusión entre Alokabide y SPGVA.
<b>2012</b>	Agentes colaboradores del programa ASAP.
<b>2013</b>	Colaboración en la definición del nuevo decreto Bizigune e inicio de su puesta en marcha.
<b>2013</b>	Puesta en marcha del sistema prepago de calefacción y agua caliente, y puesta en marcha de un registro de proveedores de reparaciones.
<b>2013</b>	Puesta en marcha de los servicios externos de acompañamiento social.

índice

actividad 2013

3



## 3.2. Principales datos de la actividad

**Alokabide** gestiona diversos parques de alquiler en la CAE (parque de viviendas sociales de **Alokabide**, **Gobierno Vasco**, **Ayuntamientos** y **Harri**) y en 2013, hemos gestionado el alquiler de un total de **6.245 viviendas** en régimen protegido.

El **programa Bizigune**, que fomenta la movilización de la vivienda vacía, se ha ido consolidando a lo largo de los años y se han conseguido gestionar **5.174 viviendas** en 2013.

En definitiva, las viviendas gestionadas a 31.12.2013 son cerca de **11.500 viviendas**. Por ello, **Alokabide** continúa siendo el agente fundamental de alquiler de vivienda de protección pública en la CAPV cumpliendo así con nuestra misión año tras año.

Viviendas sociales	CAPV	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Viviendas Parque Alokabide	3.280	2.339	370	571
Viviendas Parque Gobierno Vasco	2.817	440	1.474	903
Viviendas Parque Ayuntamientos	70	0	12	58
Viviendas Harri S.L.	78	0	78	0

Viviendas Programa Bizigune	CAPV	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Contratos con Propietarios	5.174	825	3.066	1.283
Contratos con Inquilinos	4.561	744	2.689	1.128



### 3.3. Actividad de admisión y renovación/devolución de viviendas

La actividad de captación de viviendas libres estuvo marcada en 2013 por dos cuestiones principales:

- el objetivo de 5.400 viviendas del **Programa Bizigune**
- la puesta en marcha del programa **ASAP**

#### a. Programa Bizigune

Hemos gestionado **5.174 viviendas** en 2013. Para poder hacerlo, **Alokabide** ha 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 2013 han sido:

PARQUE BIZIGUNE 2013	CAPV	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Nuevos contratos con personas propietarias	294	23	169	102
Personas propietarias con contrato renovado	566	35	334	197
Rescisiones de contrato con personas propietarias	244	93	115	36

#### 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 2013 un total de **311 viviendas** con propietarios/as y **275 viviendas** con personas adjudicatarias e inquilinas de ASAP.





### 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 de **Alokabide** durante el ejercicio 2013 fue el siguiente:

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 2013 asciende a 662, mientras que en el programa Bizigune ascendió a 1.601.

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 2013, se han firmado 455 nuevos contratos de arrendamiento y se han renovado 378 contratos con arrendatarios ya usuarios de nuestro servicio.

ADJUDICACIONES 2013	CAPV	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Parque Alokabide	294	23	169	102
Programa Bizigune	566	35	334	197

PARQUE PROPIO ALOKABIDE 2013	CAPV	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Nuevos contratos con personas arrendatarias	455	374	50	31
Personas arrendatarias con contrato renovado	378	83	141	154
<b>TOTAL</b>	<b>833</b>	<b>457</b>	<b>191</b>	<b>185</b>

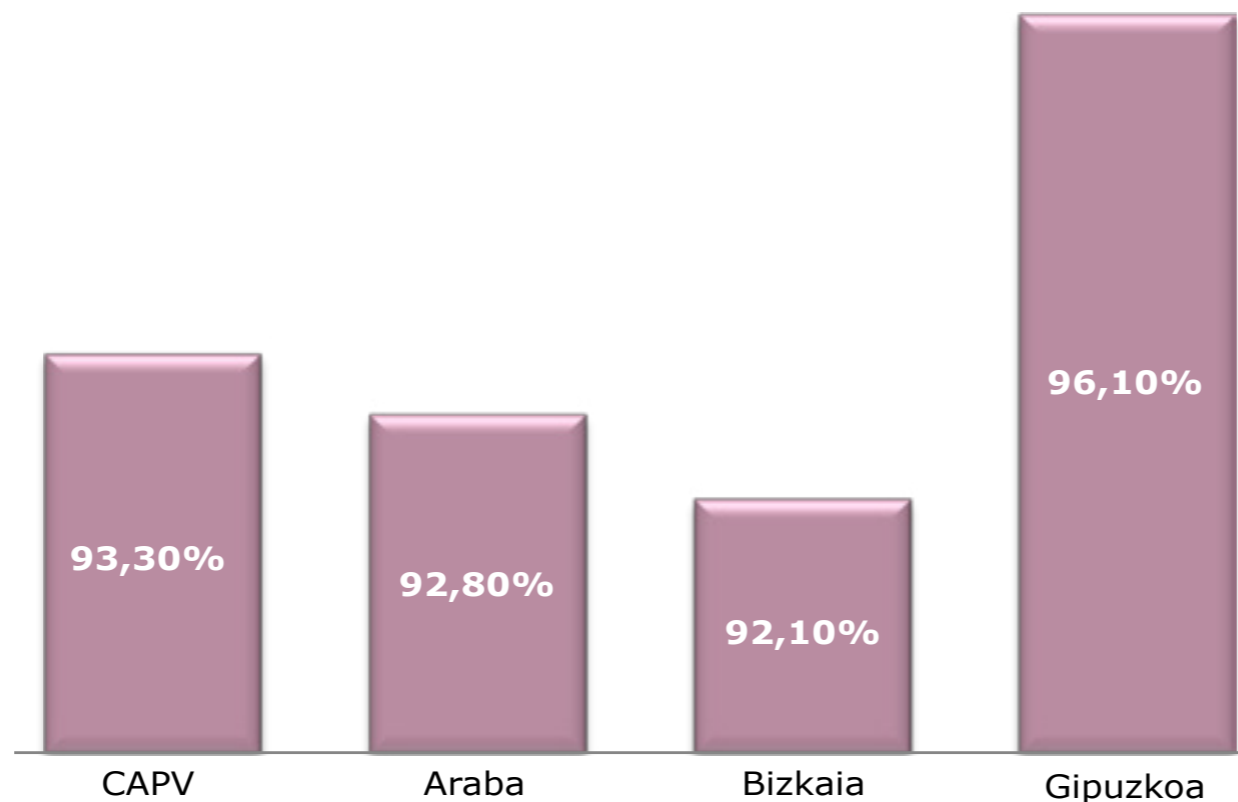


- 3.1 Evolución de Alokabide
- 3.2 Principales Datos de la Actividad
- 3.3 Actividad de Admisión y Renovación
- 3.4 Actividad y Atención al Cliente
- 3.5 Actividad de Tanteos
- 3.6 Actividad de Puesta en Marcha

Para el programa **Bizigune**, durante 2013, se han firmado 580 nuevos contratos de arrendamiento y se han renovado 486 contratos con arrendatarios ya usuarios de nuestro servicio.

PARQUE BIZIGUNE 2013	CAPV	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Nuevos contratos con personas arrendatarias	580	128	244	208
Personas arrendatarias con contrato renovado	486	48	291	147
<b>TOTAL</b>	<b>1.066</b>	<b>176</b>	<b>535</b>	<b>355</b>

El porcentaje de ocupación de las viviendas ha sido superior al 93% dentro de la CAPV, siendo la segmentación por TTHH de la siguiente manera:





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

## b. Facturación a inquilinos

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

En 2013 la **facturación**:

- a los inquilinos del parque propio de **Alokabide** alcanzó la cifra de **11.412.766 €**.
- a los arrendatarios del programa **Bizigune** ha sido de **16.406.183 €**.
- a los arrendatarios del parque de **Gobierno Vasco** ha sido un importe de **6.188.560 €**.

En 2013 la **renta media** abonada:

- por los inquilinos del parque propio de **Alokabide** ha ascendido a **235,79 €**.
- por los arrendatarios del programa **Bizigune** ha sido de **257,60 €**.

## c. Facturación a propietarios

También mensualmente se realiza el pago de rentas a los propietarios del programa **Bizigune**. El importe abonado ascendió a **36.807.510 €**.

## d. Renovaciones de renta

En 2013, las renovaciones de renta de todos los contratos de arrendamiento de la totalidad de los parques han ascendido a un número aproximado de **11.500 contratos**.

## 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 2013 adaptamos 378 contratos del parque de **Alokabide**.

En el programa **Bizigune** renovamos 565 contratos con propietarios y 486 contratos con arrendatarios.

## 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.



### 3.5. Actividad de tanteos

El Gobierno Vasco tiene el derecho de tanteo y retracto sobre las segundas y posteriores ventas de las viviendas protegidas y esto lo gestionamos desde **Alokabide**.

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, **Alokabide** ofrece 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.

Expedientes de TANTEO	2013
Expedientes iniciados	151
Expedientes cerrados	29

### 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 el Gobierno o por 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.

#### a. Promociones entregadas

Propietario promoción	Código Interno	Descripción	Fecha de entrega	Total
<b>ALOKABIDE</b>				
	01-B-14	BASAURI 40	22/03/2013	39
	01-B-15	ONDARROA 4	04/02/2013	1
	01-A-23	ZABALGANA 90 (170A)	25/11/2013	90
	01-A-24	ZABALGANA 90 (170B)	25/11/2013	80
TOTAL				210
<b>GOBIERNO VASCO</b>				
	02-B-81	SANTURTZI 24	07/05/2013	24
	02-G-36	MORLANS 70	26/02/2013	70
	02-G-37	HERNANI 27	21/06/2013	27
TOTAL				121
<b>HARRI 1, S.L.</b>				
	04-B-04	HARRI1 26 MUNGIA	22/01/2013	26
TOTAL				26
TOTAL GENERAL				357



## 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 2013 se registraron **35.017 incidencias** nuevas (de todo tipo: mantenimiento, comercial, administración, atención al cliente y social) que se corresponden, en líneas generales, con llamadas de inquilinos al Call Center.

Cada una de las incidencias origina, a su vez, una serie de tareas a realizar de manera interna por las personas de Alokabide. El volumen en el 2013 ha sido de **148.614 tareas**.

En cuanto al área técnica, las incidencias en 2013 han sido las siguientes:

Incidencias	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Averías generales	630	910	392	1.933
Calefacción/ACS	738	600	426	1.764
Electrodomésticos	410	498	292	1.200
Escrito incidencias iniciales	452	402	354	1.208
Garantía de obra	179	109	91	379
Mantenimiento preventivo y Puesta a punto de Promoción	38	46	26	110
Puesta a punto de vivienda (devolución a propietario)	112	165	49	326
Puesta a punto de vivienda (para adjudicación)	282	379	242	903
Siniestro	425	410	236	1.071
Solicitud de reforma	95	201	134	433
Reclamación escrita	119	109	39	267
<b>Total General</b>	<b>3.483</b>	<b>3.829</b>	<b>2.282</b>	<b>9.597</b>