

Diagnóstico para la integración de la gestión energética en los procesos internos de ALOKABIDE

Javier Hernández
GRUPO GISMA

2023



©

ALOKABIDE | Sociedad pública dependiente del Gobierno Vasco para el desarrollo de la función social de la vivienda a través de la política de alquiler

EDITA:

ALOKABIDE, Sociedad Pública de Alquiler de vivienda protegida del Gobierno Vasco

Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco

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

araba@alokabide.eus | bizkaia@alokabide.eus | gipuzkoa@alokabide.eus

www.alokabide.eus

www.euskadi.eus/gobierno-vasco/departamento-medio-ambiente-planificacion-territorial-vivienda/

EDICIÓN:

Diciembre 2023

CONTENIDO:

Este documento ha sido elaborado por ALOKABIDE.



Los contenidos de este documento, en la presente edición, se publican bajo la licencia: Reconocimiento – No comercial – Sin obras derivadas 3.0 Unported de Creative Commons (más información http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/deed.es_ES)



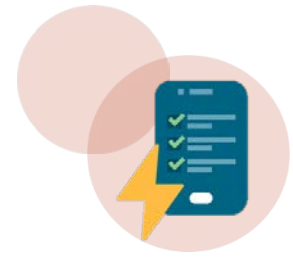
ÍNDICE

1	Contexto y Justificación	3
2	Diagnóstico	7
3	Conclusiones y estructura	31
4	Medidas de mejora	36



1 Contexto y justificación





1 Contexto y justificación

1.1. Contexto

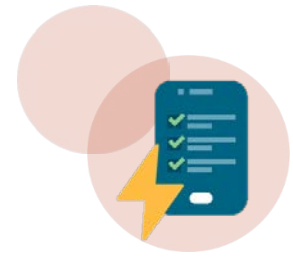
ALOKABIDE es la sociedad pública dependiente del Gobierno Vasco para el desarrollo de la función social de vivienda a través de la política de alquiler. Ofrece servicios para garantizar la cobertura de las necesidades de vivienda de aquellos colectivos que las precisen a través del arrendamiento, de forma coordinada con el departamento de vivienda del Gobierno Vasco.

Los procesos de mejora iniciados con el proyecto ZERO PLANA están orientados a un cambio del modelo de gestión del parque de vivienda de alquiler. Un plan para garantizar la máxima habitabilidad a las familias usuarias del parque de vivienda. Un entorno familiar con el mínimo consumo energético, el máximo confort y el menor impacto medioambiental posible.

La transformación de los edificios hacia modelos más eficientes pasan por la digitalización, la eficiencia energética, la mejora de la accesibilidad y la incorporación de las EERR entre otras cosas, pero todo esto no será posible ni será capaz de garantizar un verdadero aprovechamiento de los recursos, mientras las organizaciones responsables de la gestión no ejerzan un liderazgo claro, integral y transversal.

En los análisis previos a este planteamiento se han detectado importantes áreas de mejora interna dentro de la organización que deberían consolidar esta transformación. Ámbitos como la comunicación, la formación, la estrategia, los recursos, el diseño o incluso los propios modelos de alquiler o habitabilidad deben ser adaptados para mejorar su eficiencia y eficacia dentro del modelo “ideal” de gestión de vivienda de alquiler que se pretende implantar.

La energía NO es el fin de ALOKABIDE, pero sí es un medio para conseguir el verdadero fin de la entidad, que es ofrecer un servicio de habitabilidad a un precio razonable garantizando un mínimo confort. La gestión de la energía, o la mala gestión de la energía, arrastra infinidad de derivadas que afectan al ámbito económico, social y medioambiental.



1 Contexto y justificación

1.1. Contexto

Una mala gestión del ciclo energético impide desarrollar con eficacia otros procesos vitales para la actividad de ALOKABIDE. Por un lado incrementa los conflictos, los gastos, los recursos y el malestar general de las persona usuarias y personas inquilinas generando además un impacto negativo en el medio ambiente.

Una piedra en el camino que impide desarrollar otras áreas estratégicas, o un lastre que dificulta una gestión mas eficaz del verdadero fin de la organización.

Es fundamental solucionar, minimizar y controlar todos los aspectos ligados a la energía y su impacto, para así mejorar todos los aspectos perjudiciales, potenciando aquellos que sean beneficiosos.

Los actuales precios de los suministros energéticos están acelerando la necesidad de cambiar el modelo energético. Ésta situación, sumada a la falta de eficiencia energética de algunas infraestructuras, el mal diseño de algunas edificaciones frente a la tipología de sus personas usuarias, el incremento de la inflación, la necesidad de descarbonización y ciertos condicionantes legislativos, hacen necesaria una reflexión global y transversal sobre el impacto de la energía tanto a nivel externo, en la prestación de servicios, como interno, en la propia utilización de recursos.

El presente diagnóstico se centra en la identificación de las necesidades de mejora de la organización frente al reto energético, para generar un proceso transversal de gestión energética que redunde en beneficio de las personas inquilinas o usuarias del parque de vivienda social, desde el punto de vista de los consumos, costes, comportamientos y de la sostenibilidad energética global.



1 Contexto y justificación

1.2. La gestión energética en los procesos internos

Se ha realizado un trabajo de diagnóstico de la situación actual sobre la gestión energética desde el punto de vista de los diferentes departamentos operativos de Alokabide.

En este análisis y caracterización de las diferentes situaciones, se ha generado un listado de medidas y acciones de mejora con el fin de establecer una posible hoja de ruta.

Para llegar a estas medidas y acciones se han realizado diversas reuniones técnicas con las personas responsables de los departamentos que componen la organización de Alokabide, con el objetivo de conocer su relación actual con los aspectos energéticos:

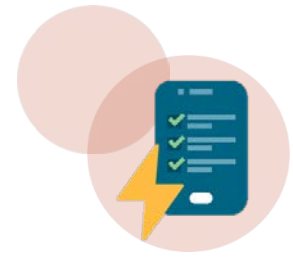
Departamento de ALOKABIDE:

- Acompañamiento social
- Contratación y gestión de contratos
- Gestión de comunidades
- Departamento técnico
- Atención al cliente, movilización de vivienda y prestaciones
- Organización y Personas



2 Diagnóstico





2 Diagnóstico

2.1. La gestión energética en los procesos internos

En esta fase se ha tratado de reconocer la situación de partida en detalle, en lo que respecta a la integración de la gestión energética en los procesos que desarrolla para su actividad.

El diagnóstico es un estudio previo a toda planificación o proyecto y consiste en recopilar y tratar información relevante con el fin de comprender su funcionamiento, así como poder identificar las debilidades y fortalezas presentes en la organización. Para ello, se han tenido varias entrevistas presenciales y on-line con las diferentes personas responsables de los departamentos de Alokabide, con el fin de detectar las debilidades referentes a la gestión energética, en el ámbito de actuación de Alokabide, tanto a nivel interno como hacia sus personas usuarias y partes interesadas.

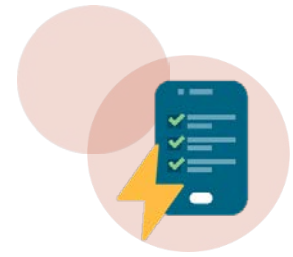
Durante las entrevistas mantenidas se realizaron valoraciones sobre el modo actual de afrontar la gestión energética y su impacto en ciertos procesos como información a la persona usuaria, gestión de consumos, mantenimiento de las viviendas, conocimiento de las personas frente a la gestión energética,

Previamente se ha desarrollado una selección de los aspectos claves que puede afectar al funcionamiento global de la energía en el modelo de actividad de Alokabide, identificando los siguientes aspectos clave que han sido planteados a cada uno de los grupos.

2 Diagnóstico



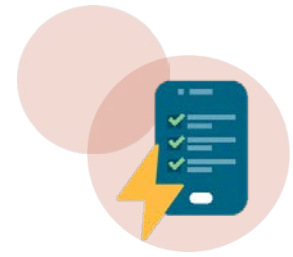
- ¿Qué implican a nivel energético los procesos de cada departamento?
- ¿Qué vinculación hay en este nivel energético con otros departamentos?
- ¿Cómo afecta la gestión de la energía en Alokabide?
- ¿Qué puede suponer interna y externamente disponer de una política de gestión energética?
- ¿Qué ventajas o inconvenientes pueden surgir para poner en marcha un modelo de gestión integral de la energía?
- ¿Cómo cree que afectaría a las personas inquilinas una gestión más eficaz de los recursos vinculados a la energía?
- ¿Cómo cree que afectaría a la organización una gestión más eficaz de los recursos vinculados a la energía?



2 Diagnóstico

Dentro del trabajo se han reflexionado y abordado estos conceptos:

- Alcance a la responsabilidad de la AVS frente a las familias en los suministros energéticos.
- Relevancia para la AVS sobre el confort y la factura energética de las familias.
- Impacto de la energía en el parque de edificios en propiedad o compartidos.
- Modelo de gestión actual de los suministros.
- Estrategias para la rehabilitación y su afección a la factura energética.
- Relevancia de la energía en los modelos de alquiler actuales o futuros.
- Importancia de las EERR para la propiedad y/o las familias.
- Conflictos relacionados con la energía (sociales, económicos, etc.)
- Recursos humanos destinados a los suministros o a las reclamaciones vinculadas a la energía.
- Recursos económicos destinados a la energía.
- Necesidades principales detectadas pendientes de ejecución.
- Reflejo de la energía en los documentos propiedad-persona inquilina.
- Y otras particularidades relacionadas con el confort, la sensibilización, la relación con los diferentes agentes energéticos y los agentes sociales.



2 Diagnóstico

Los principales condicionantes dentro de cada departamento relacionados con la gestión energética son los siguientes:

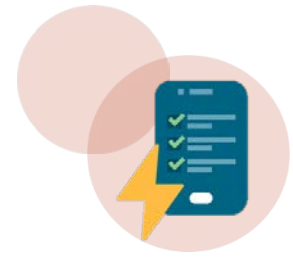
2.1.1 Acompañamiento Social

Gestiona directamente problemas de pago. Recogen información sobre la gestión energética para ahorrar, dado el momento actual, pero no está interiorizado y no realizan una actuación integral en momentos de “bonanza económica”, ni interna ni de cara a la persona usuaria.

La pobreza energética se enfoca desde el punto de vista económico, no desde el prisma sostenible ni de ahorro energético. Es difícil que la persona usuaria llegue a apreciar este punto de vista. Es importante traducir la parte técnica de gestión de energía para las personas usuarias a un lenguaje atractivo. Dotar de competencias a las personas usuarias para el uso de recursos tecnológicos con los que mejore la eficiencia energética.

Ser competentes en las cuestiones energéticas e introducirlas en los estudios de lo que le ocupa a las personas usuarias, para saber que les ocupa. En la entrega de promociones, incluir en la puesta en marcha criterios de eficiencia y, para ello, es necesario que las personas técnicas que hacen esa puesta en marcha sean competentes y sepan qué decir.

Se debe hacer esta explicación al cabo de dos meses de vivir ahí. Ver la explicación en el cuaderno de la persona arrendataria para introducir pautas de eficiencia energética. Las mejoras para la eficiencia deben ser analizadas y asumidas por Alokabide o por las personas usuarias (sensores en zonas comunes como camarotes o trasteros). Empoderamiento energético. A nivel interno conducción eficiente.



2 Diagnóstico

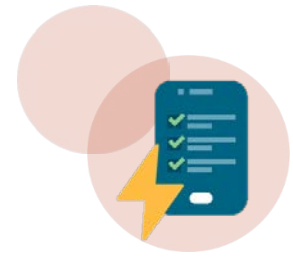
2.1.2. Contratación y gestión de contratos

Gestionan el arrendamiento durante la estancia. Hacen seguimiento de toda la facturación. No facturan los suministros, pero sí hacen las contrataciones y cambios de titular, siempre y cuando no sean cambios centrales, en el parque Bizigune (7.000 viviendas). Son las que han cedido particulares para que las utilicen. Se les hace una regulación. Gestionan las bajas, pero no las renovaciones (eso lo hace el área social). Con la energía, en Bizigune hacen las altas y bajas del suministro, tanto eléctrico como gas, salvo en las que tienen calderas centrales.

Las comunicaciones con las personas inquilinas son centradas en las facturas. No se hacen comunicaciones en tema de consumo, por lo que si las facturas se pagan, no se hacen comunicaciones. A veces, se detectan errores cuando ya hay un impago. Otras veces, no se detecta hasta que la persona usuaria se va a dar de baja del servicio. Hacer los cambios es lo que más trabajo les supone. Cuando entra una vivienda nueva al sistema, si consideran que es necesario, se les pide el certificado de eficiencia energética.

Eso lo sabe TÉCNICO y MOVILIDAD. Tenemos poco impacto en la gestión energética. No se tienen en cuenta criterios de adjudicación aparte de los del reglamento. Se entrega una notificación administrativa con los pasos a seguir y la documentación requerida.

En la firma del contrato se les explica que deben hacer el alta de los suministros ya que es su decisión y responsabilidad. Pero echamos de menos el contacto con las energéticas, un gestor en esta empresa.



2 Diagnóstico

2.1.3. Gestión de comunidades

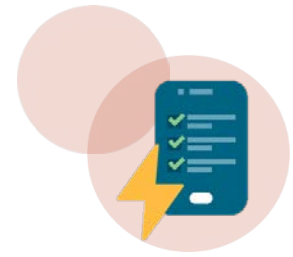
El departamento de gestión de comunidades es nuevo ya que antes estaba en otros departamentos. Se encargan de la gestión de las personas inquilinas, pago de cuotas, derramas y cuentas. A nivel energético, en principio, las contrataciones las hacen las propias comunidades. Hay diferentes tipos de viviendas, con calderas individuales o colectivas.

En algunos casos, son propietarias sólo de una parte. 97 promociones tienen calefacción central, el resto individual y 21 tienen un modelo de prepago. A finales de 2021 se hizo una encuesta energética debido a la preocupación de la subida en el precio de la energía. En ella, se preguntó sobre el estado de los contadores, el agua, la electricidad, ver si los precios que tenían contratados son coherentes.

También para conocer qué porcentaje de las personas inquilinas devuelve el recibo de gas o calefacción. No se han podido analizar los resultados de las encuestas. Las personas gestoras tienen cierta capacidad de influenciar a las personas inquilinas para mejorar el uso de la energía.

Dentro del nuevo plan, hay que definir cómo nos comunicamos con las diferentes administraciones (plan de comunicación). Los canales de comunicación están muy descuidados y éstos deberían ser aliados. Al final, las administraciones son las primeras en enterarse en qué estado están las instalaciones y las oportunidades de mejora también en el ámbito energético.

Hay problemas de condensación en las viviendas, hay radiadores y hay gente que no pone la calefacción. Creemos que las personas inquilinas no entienden nada respecto a la energía o cómo funciona el sistema de calderas. Mejor mantenimiento de las instalaciones, menos impagos. Mejor trabajo para todas las personas.



2 Diagnóstico

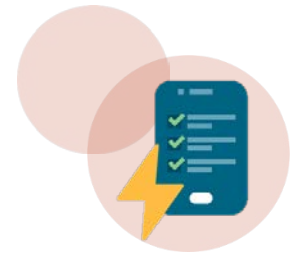
2.1.4. Área técnica

Si está definido qué es confort en una vivienda y para la salud. Hay proyectos de digitalización para medir los consumos en tiempo real. Eliminar los fijos de no uso en gas y otras energías. En Bizigune, sí que se puede incidir más en la persona inquilina, pero no mucho más. Crear comunidades energéticas virtuales, innovando en la gestión, suministro y consumo final. No se trata de ahorrar, sino de consumir menos. El objetivo es la eficiencia de los edificios, para obtener la menor factura energética posible y con menos emisiones.

La primera conclusión obtenida es que las personas inquilinas son eficientes. En agua caliente están por encima de la media, en el uso de calefacción, sin embargo, en la mitad de la media nacional, lo cual afecta al confort. Se ha implantado un proyecto, garantizado por Alokabide, para intentar mantener las viviendas a una temperatura mínima de 18 grados. Se tiene el control del edificio hasta alcanzar dicha temperatura; hasta ahí es Alokabide quién hace frente al gasto, y, a partir de ahí, paga la persona usuaria.

Otro proyecto es la autogestión de prepago energético y si llegas a -10 ya no tienes energía. En cuanto a la luz no existe esta problemática ya que va directamente con Iberdrola, por eso se está planteando un sistema parecido para la electricidad. El futuro es la electricidad. Consumo parásito de energía para calentamiento de agua que luego está dando vueltas sin que se use por las personas inquilinas, a veces, por falta de recursos económicos.

Aislamiento de los edificios, edificios pasivos, colaboración con el promotor. Ellos saben, al entrar en una vivienda nueva (Bizigune), si esta tiene que tener un certificado de eficiencia energética, pero no definen el nivel exigido. La única falla es el proceso de baja y alta de los contratos por lo que suponen. Una comercializadora pública facilitaría este tema.



2 Diagnóstico

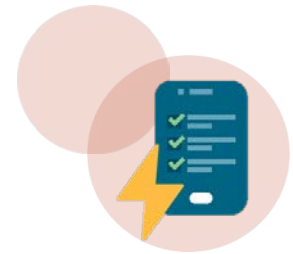
2.1.5. Atención al cliente

Edificios: área técnica (prepagado, problema de impagos suministros centralizados, morosidad energética, separar la administración de fincas de la administración energética, edificios más viejos no están adecuados a los nuevos sistemas tecnológicos de control.

Personas: gestión de suministro centralizado en las sostenibles, pero la gestión es mas costosa que la individual. No existe una distinción de ingresos para asignar la vivienda en función de tecnología energética, ni cultura, ¿dónde entra la energía en criterios de captación de vivienda y en asignación de las mismas?. Gestión de ayudas para la rehabilitación de viviendas Bizigune (¿establecer criterios de las reformas para el acceso a las ayudas?).

Visión centralizada de la gestión de las viviendas (coordinación), determinar perfiles de personas usuarias para la asignación de viviendas (económico y cultural), afinar los protocolos multidisciplinares y dónde entra la parte energética en esos protocolos. Hay pérdidas energéticas en edificios con sistema centralizado (escalera más calor que en la propia vivienda). Gestión de contratos de suministro energético, entidad pública de suministro de energía a viviendas Bizigune y Alokabide y crear un proceso transversal de gestión energética.

Líneas de mejora: criterios de gestión energética para la captación de viviendas, la cesión de vivienda Bizigune está en modo inversor y usan Bizigune como financiación de la rehabilitación. La eficiencia de la vivienda determinada ahora no existe, información directa a la persona inquilina de ayudas, gestión de traspasos de los contratos de suministro individuales.



2 Diagnóstico

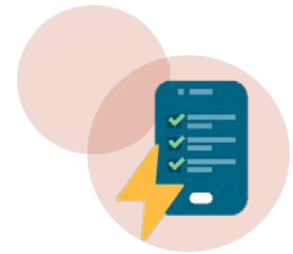
2.1.6. Organización y RRHH

Gestión de edificios directos de oficinas de Alokabide. Introducir en los perfiles de las personas conocimientos de gestión energética al igual que se hace ya con igualdad, para la concienciación. Dependería del área técnica y de arrendamiento (“tenemos edificios inteligentes y la persona usuaria usa radiadores”). Especificar el nivel tecnológico y de consumo en compras de aparatos.

Desde comunidades fomentar un uso racional de la energía en función de la situación de cada vivienda.

Establecer medidas de ahorro en oficinas propias.

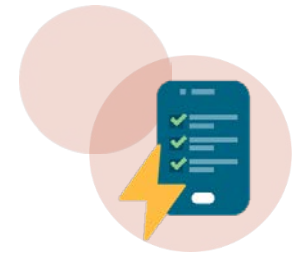
Las persona inquilinas no se quejan de los precios, directamente no pagan.



2.1.7. Principales conclusiones

Las principales conclusiones sobre el impacto de la energía en la organización son las siguientes:

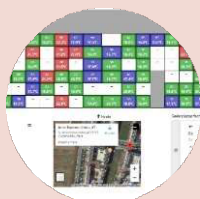
- Desconexión entre departamentos sobre la visión energética y sus derivadas; internas y externas.
- Falta de visualización del impacto de la gestión energética interna y externamente.
- Falta de liderazgo “global” sobre un itinerario de sostenibilidad vinculado a la energía.
- Acciones segmentadas e independientes.
- Falta de comunicación y herramientas.
- Marco legal sobre la “responsabilidad energética”.



Social



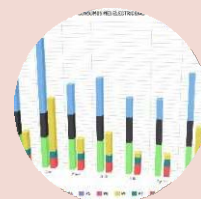
Atención



Técnico



Administrativo

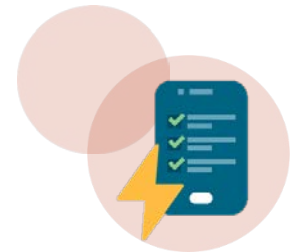


Económico



RRHH

La gestión energética no está consensuada ni integrada.

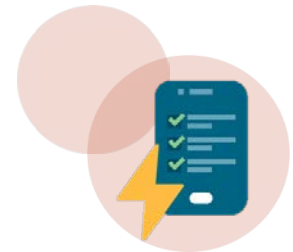


2 Diagnóstico

2.3. Escenario ideal



Un eje transversal que afecta directa/indirectamente a todos los departamentos vinculando estrategias, acciones y recursos.

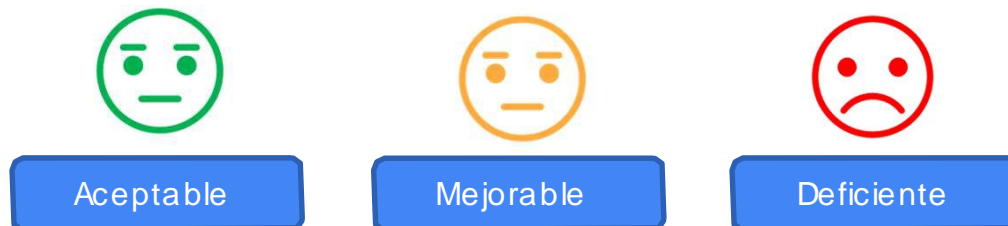


2 Diagnóstico

2.4. Datos del diagnóstico por áreas

A continuación, se detallan algunas de las reflexiones y planteamientos identificados en el desarrollo del proyecto. Ejemplos reales de la importancia de la energía y su impacto para alguno de los departamentos y, la repercusión en la gestión integral de la actividad de Alokabide.

Para evaluar alguna de las situaciones se han utilizado los siguientes términos:



Aceptable:

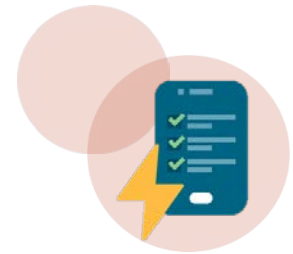
Se gestiona y existen proyectos ya en marcha

Mejorable:

Apenas se tiene en cuenta y aunque hay proyectos a la vista no se han puesto en marcha


Deficiente:

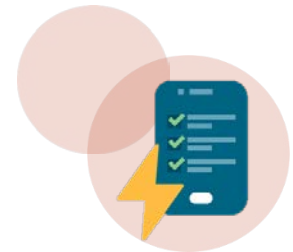
No se tienen en cuenta estas premisas pese a que en muchas ya se conoce la situación



2 Diagnóstico


2.4.1. Acogida a la persona inquilina

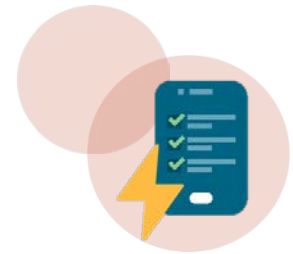
<p>ACCIÓN</p>	<p>Acompañar a la persona inquilina en su día de llegada a la vivienda para aconsejarle los mejores contratos y tarifas energéticas, recomendaciones en electrodomésticos, indicaciones de consumo eficiente, prohibiciones relativas a la tenencia de otras fuentes de energía... etc.</p>	
<p>SITUACIÓN ACTUAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En la entrega de llaves no se comenta el funcionamiento de todas las áreas desde el COVID (solo arrendamientos). • Se ha reducido la atención presencial por el COVID. Por lo que creemos que, en las entradas, a las personas inquilinas no les queda del todo claro. 	



2 Diagnóstico


2.4.2. Acompañamiento a la persona inquilina

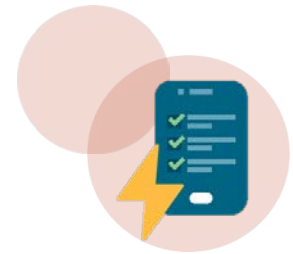
<p>ACCIÓN</p>	<p>Seguimiento durante la estancia de la persona inquilina para garantizar que se están siguiendo las buenas prácticas de la persona inquilina y las recomendaciones indicadas en la acogida.</p>	
<p>SITUACIÓN ACTUAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Habría que definir qué área tiene medios para este seguimiento. • No medimos qué han entendido o no las personas inquilinas. • No se hace un seguimiento/estudio de si la persona inquilina tiene otras fuentes de calor (butano, radiadores eléctricos...) • Nos supone un gran problema verificar las circunstancias de las personas inquilinas. Muchas veces están en mano de las administraciones. • Las personas inquilinas son eficientes y consumen poca electricidad. 	



2 Diagnóstico


2.4.3. Pérdidas por morosidad

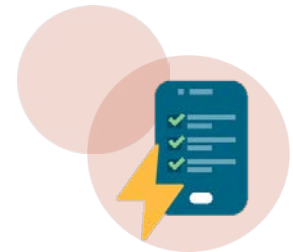
<p>ACCIÓN</p>	<p>Conocimiento exacto y preciso de las pérdidas de Alokabide por asumir impagos y morosidades de las persona inquilinas.</p>	
<p>SITUACIÓN ACTUAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No sabemos con exactitud ni hacemos seguimiento alguno de cuánto dinero perdemos por morosidades o gastos que tenemos que asumir cuando no deberíamos. • Hay impagos tanto de personas inquilinas como de administraciones. • Con el sistema de prepago se ha evitado la morosidad. • Se está planteando un sistema prepago para la electricidad. • Gestión desde el área social de impagos 	



2 Diagnóstico


2.4.4. Metodología sistematizada

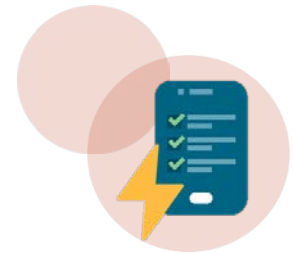
<p>ACCIÓN</p>	<p>Metodología de trabajo clara que permita conocer en qué punto entra cada departamento y cómo actuar en cada caso e incidencia.</p>	
<p>SITUACIÓN ACTUAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La entrada de vivienda en el parque Bizigune es el que más trabajo nos da, ya que existen muchas particularidades diferentes en cada vivienda. • La gestión de traspasos de suministro individual en Bizigune es ineficiente. 	



2 Diagnóstico


2.4.5. Unificación de comercializadoras energéticas

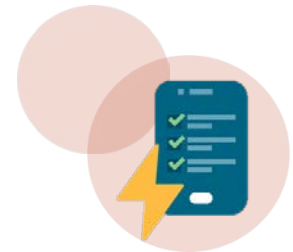
<p>ACCIÓN</p>	<p>Buscar maneras de unificar contratos de los pisos de Alokabide y Bizigune. Controlar con quién contratan la energía las administraciones de finas. Mejorar la comunicación con las comercializadoras para agilizar trámites.</p>	
<p>SITUACIÓN ACTUAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No se puede exigir a una persona inquilina que contrate a una comercializadora en concreto. • La liberalización del mercado nos hace una faena porque tenemos que hablar con muchas comercializadoras, mientras que antes se trabajaba todo con Iberdrola. • No se controla con quién contrata cada administración la energía. • Una comercializadora energética pública facilitaría el proceso de alta y baja de los contratos 	




2 Diagnóstico

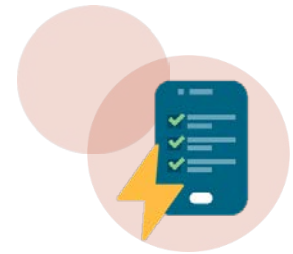
2.4.6. Comunicación con las administraciones de fincas

<p>ACCIÓN</p>	<p>Comunicación con los agentes responsables de cada finca (administraciones de fincas) para el correcto seguimiento de los consumos, mantenimiento de instalaciones, etc.</p> <p>Evitar impagos, facturas excesivas por falta de previsión, etc.</p>	
<p>SITUACIÓN ACTUAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las administraciones de las fincas no siempre colaboran y a veces dejan a Alokabide en mal lugar. • El canal de comunicación con las administraciones es mejorable 	




2.4.7. Conocimiento de las instalaciones

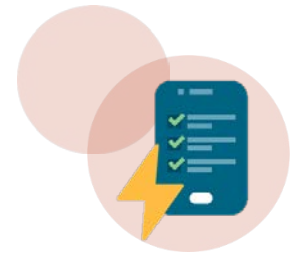
<p>ACCIÓN</p>	<p>Conocer el estado de las calderas y otras instalaciones consumidoras de energía: correcto estado de mantenimiento, rendimiento, etc.</p>	
<p>SITUACIÓN ACTUAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No conocemos los rendimientos de las calderas. • No sabemos lo que se gasta en el mantenimiento de las calderas de las persona inquilinas. • Los edificios más viejos no están adecuados a los nuevos sistemas tecnológicos de control. • Existen muchas pérdidas energéticas en edificios con calefacción centralizada, teniendo más calor en las escaleras que en las viviendas. • Hay proyectos de digitalización para conocer los consumos en tiempo real. 	




2 Diagnóstico

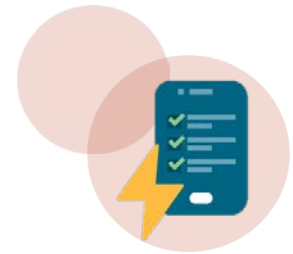
2.4.8. Control sobre el precio de la energía

<p>ACCIÓN</p>	<p>Conocer el estado de las calderas y otras instalaciones consumidoras de energía, correcto estado de mantenimiento, rendimiento, etc.</p>	
<p>SITUACIÓN ACTUAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las subidas del precio de la energía y la poca liquidez de las persona inquilinas nos generan impagos y problemas, y no somos expertos/os en energía para gestionarlo. • Si la administración no está encima del sistema prepago, puede dejar deudas importantes. 	




2.4.9. Control sobre las viviendas

<p>ACCIÓN</p>	<p>Tener en cuenta criterios energéticos en las nuevas viviendas que se incorporan a Alokabide, ya sean nuevas fincas, o desde Bizigune, o sobre zonas comunes de viviendas ya existentes.</p>	
<p>SITUACIÓN ACTUAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocemos las viviendas que deben tener un certificado de eficiencia energética, pero no exigimos una calificación mínima. 	



2.4.10. Energía propia de Alokabide

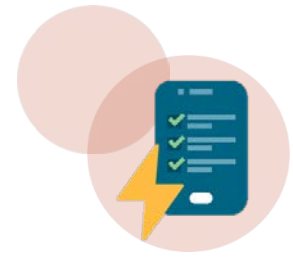
<p>ACCIÓN</p>	<p>Contar con personal consciente de la importancia de la energía para Alokabide, instalaciones propias energéticamente eficientes, y pautas internas de gestión energética.</p>	
<p>SITUACIÓN ACTUAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En las oficinas de Vitoria-Gasteiz se observa en los interruptores recordatorios de "apagar cuando no sea necesario". • Concienciar a las personas trabajadoras, igual que ya se hace con otros temas, como Igualdad. 	



3

Conclusiones y estructura



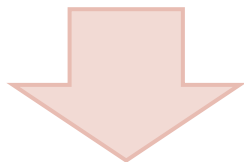


3 Conclusiones y estructura

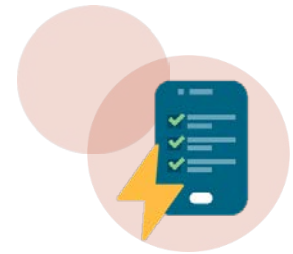
3.1. Conclusiones

Detallamos a continuación lo que son las conclusiones generales y la hoja de ruta estratégica que se debería seguir para transformar la gestión energética actual y su impacto en un modelo más sostenible tanto operativamente como enérgicamente y económicamente:

- Prioridad: mejorar la gestión de la energía en todas su derivadas.
- Necesidad de optimizar recursos. (Personales / económicos).
- Importancia de construir “conocimiento” (Datos / modelo).
- Necesidad de generar un modelo + eficaz + transversal.



- Un escenario donde la persona usuaria esté “acompañada”.
- Donde la propiedad “gestiona sus instalaciones” de manera eficaz y eficiente.
- Donde se garantiza el mayor confort al menor coste posible.



3 Conclusiones y estructura

3.1.1. Modelo energético para la propiedad

- Disponer de unos procedimientos ágiles, sencillos y rápidos en los procesos de contratación y rescisión de suministros.
- Disponer de la información necesaria para generar perfiles de comportamiento y estadísticas.
- Que el suministro de energía fuese de carácter sostenible. (AUTOCONSUMO / C. ENERG.)*
- Que el importe de los suministros fuese el más económico posible.*
- En el que reciban alarmas, consejos, recomendaciones y avisos sobre comportamientos anómalos.
- En que las modalidades de pago fuesen flexibles.



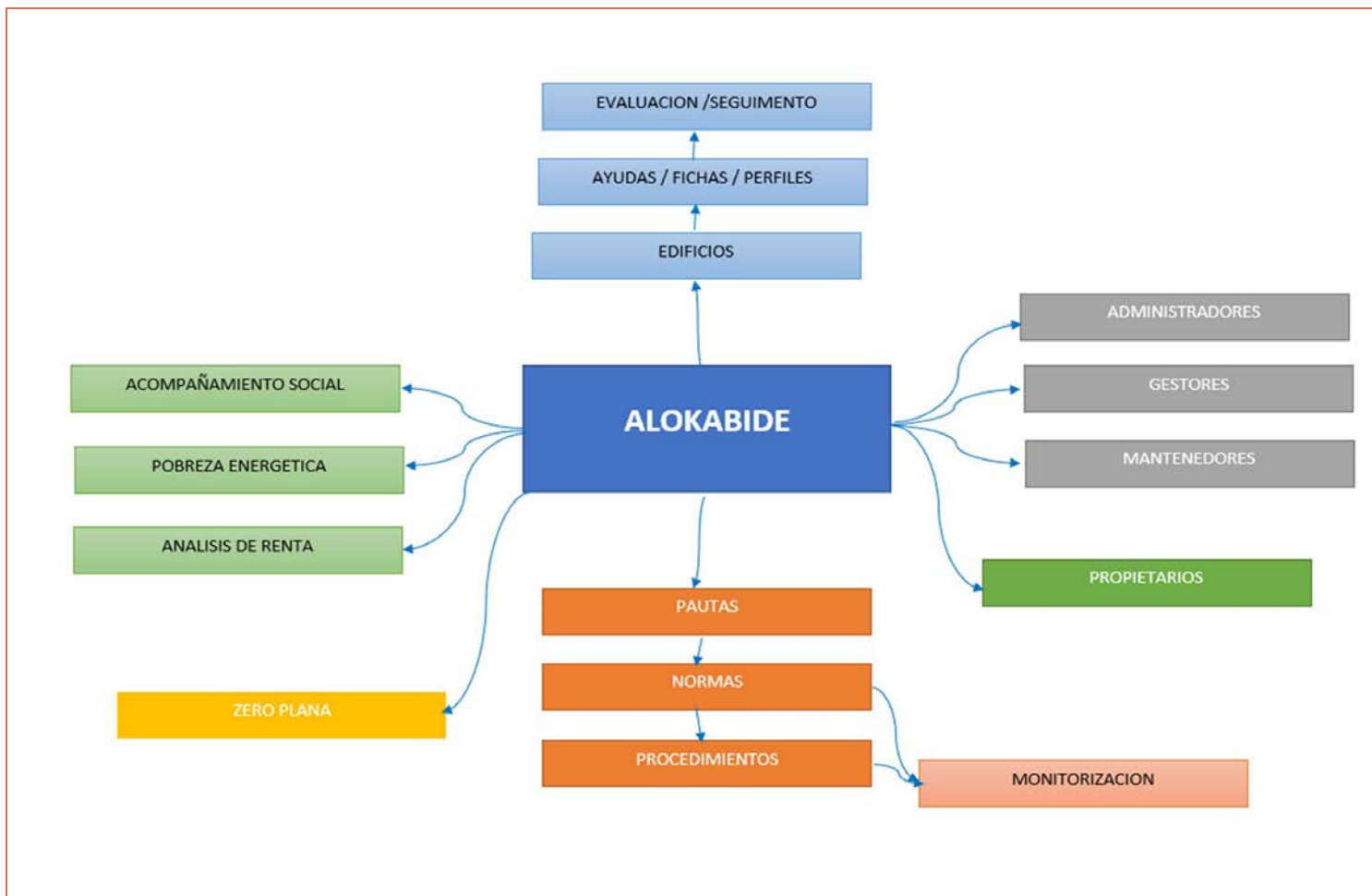
3 Conclusiones y estructura

3.1.2. Modelo ideal para la persona inquilina

- Ofrecer un servicio de asesoramiento directo y/o un canal de consultas sobre comportamientos, consumos y costes.
- Disponer de unos procedimientos ágiles, sencillos y rápidos en los procesos de contratación y rescisión de suministros.
- El importe de los suministros fuese lo más económico posible.
- Debe permitir un control a tiempo real del consumo, coste e impacto económico.
- En el que se reciban consejos, recomendaciones y avisos sobre comportamientos anómalos.
- En el que las modalidades de pago fuesen flexibles y adaptables a cada situación, comportamiento, consumo y posibilidades de pago.
- La información sobre consumos, costes y comportamientos sea accesible, clara y entendible por todas las persona usuarias de una misma vivienda.

3 Conclusiones y estructura

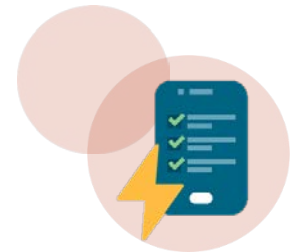
3.2. Estructura de la gestión energética





4 Medidas de mejora





4 Medidas de mejora

4.1. Propuesta de acciones a tomar en cuenta

Tras el análisis de la información recibida y tratada se han identificado diferentes acciones que deben permitir transformar el ámbito energético de una manera transversal.

Se ha identificado dos tipos de acciones:

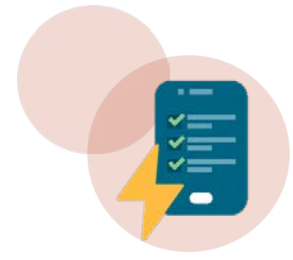
- **Internas:** dirigidas a la organización y su funcionamiento interno.
- **Externas:** dirigidas a las personas usuarias, personas inquilinas y agentes externos.
- Importancia de construir “conocimiento” (datos / modelo).

Y se han evaluados según su grado de influencia, importancia y coste siguiendo los siguientes baremos:

Influencia	
1	No tenemos capacidad de decisión sobre este aspecto
2	Tenemos algo de capacidad de decisión para influenciar sobre este aspecto
3	Podemos modificar en parte este aspecto
4	Este aspecto depende en gran parte de nosotros/as
5	Este aspecto depende exclusivamente de nosotros

Importancia	
1	Este aspecto no está asociado a nuestra actividad
2	Nuestra actividad cuenta con este aspecto de manera muy residual
3	Debemos tener en cuenta este aspecto de algún modo
4	No tener en cuenta este aspecto, podría tener efectos negativos en la empresa
5	Nuestra actividad está directamente relacionada con este aspecto

Coste económico	
1	La acción supone un coste elevado, superior a 25.000€
2	La acción supone un coste entre 15.000€ y 25.000€
3	La acción supone un coste entre 5.000€ y 15.000€
4	La acción supone un coste menor a 5.000€
5	La acción no supone coste.



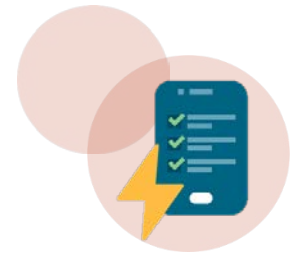
4 Medidas de mejora

4.1.1 Medidas de carácter interno

La medida de carácter interno más importante es la implantación de un modelo procedimental y transversal de gestión energética que recoja todos los procesos relacionados con la energía y refleja sus objetivos, alcance, responsables, recursos, etc., definiendo una política energética y estableciendo un liderazgo y responsabilidad sobre el área energética global.

Esto sería un sistema de gestión de la energía y todo lo que conlleva desde el punto de vista, no solo de mejora del consumo y, en consecuencia, del gasto, sino de determinar los protocolos de actuación desde el punto de vista a realizar en los diferentes departamentos y en las conexiones entre ellos, para evitar duplicidades y, sobre todo, definir qué actividades, relacionadas con la gestión energética, debe acatar cada uno de ellos de forma eficiente, consiguiendo el objetivo primordial, que es que las personas inquilinas tengan un buen nivel de confort, con un coste adecuado a sus posibilidades, sin que Alokabide deba intervenir o lo haga lo menos posible.

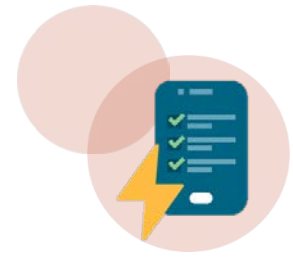
A continuación se detallan otras acciones internas vinculadas a este paso inicial estratégico.



4 Medidas de mejora

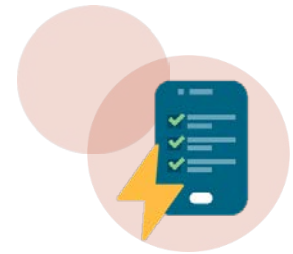
A continuación se detallan otras acciones internas vinculadas a este paso inicial estratégico.

1. Implantar un sistemas de gestión energética (Normalización de procesos): diseño, desarrollo e incorporación de un sistema de gestión transversal que integre todos los procesos y subprocesos relacionados a la operativa de gestión de vivienda, vinculándose al impacto de la energía en la organización y las personas usuarias de los servicios de la misma.
2. Integrar datos de edificios / Infraestructuras / costes energéticos estimados: desarrollo de un sistema que permita la integración de las diferentes infraestructuras o equipamientos de los edificios, así como una gestión del impacto de la energía en el funcionamiento de los mismos y que de una manera ordenada permite tener identificados indicadores de consumos, costes y comportamientos.
3. Vincular ratios energéticos con tipologías de personas usuarias: generar indicadores y ratios que vinculen tipologías de familias, edificios o situaciones habitacionales con el consumo estimado de energía para garantizar un mínimo de confort permitiendo con ello una asignación de viviendas justa y equilibrada.
4. Protocolo de impacto energético previo a la adjudicación de la vivienda (calculadora de impacto energético): desarrollo de un protocolo que permita a los responsables de la adjudicación de las viviendas conocer el impacto de la energía en el uso de dicha vivienda vinculando el perfil de la familia, el perfil del edificio y el posible consumo y coste de la energía.
5. Capacitar al personal sobre el impacto de la energía en sus procesos (admisión, mantenimiento y gestión): diseño y desarrollo de un plan de formación y capacitación en materia energética que permitan a los responsables de los diferentes departamentos, identificar, solucionar y responder situaciones relacionadas con la energía.



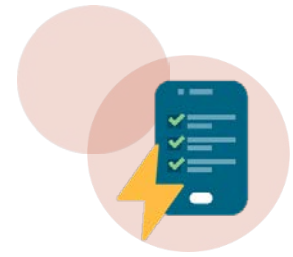
4 Medidas de mejora

6. Plan de seguimiento / acompañamiento energético a las personas inquilinas: diseñar y definir un plan de seguimiento y acompañamiento que por parte del área social que permita realizar un seguimiento al impacto de la energía en la economía familiar identificando situaciones previas a la pobreza energética.
7. Adecuar / diseñar / desarrollar un manual de la persona inquilina: diseñar, definir y elaborar un manual de uso y comportamiento energético que permita optimizar y garantizar un mínimo de confort y habitabilidad a las personas inquilinas trasladándoles consejos, pautas y recomendaciones para gestionar de manera eficaz su energía y confort. Velando por su comprensión y correcta utilización.
8. Especificar el nivel tecnológico y de consumo en compras de equipamientos: definir los niveles mínimos y características que deben tener los equipamientos e infraestructuras que se incorporen a los edificios para garantizar la máxima eficiencia sostenible y el mínimo consumo energético.
9. Monitorización de consumos energéticos generales: implementar un sistema de monitorización directo o indirecto a través de plataformas digitales para la monitorización de todos los consumos generales de los edificios, ya sean eléctricos o de gas, permitiendo una gestión a tiempo real e, identificación de posibles situaciones de exceso de consumo o de ineficiencia.
10. Generar indicadores a nivel de promoción sobre coste / consumo: generar indicadores de consumo, coste y comportamiento en función al número de viviendas, tipología de personas usuarias o edificación para permitir a las personas responsables de la toma de decisiones, tanto de Alokabide como externos, así como la identificación de posibles situaciones de ineficiencia o ineficacia.



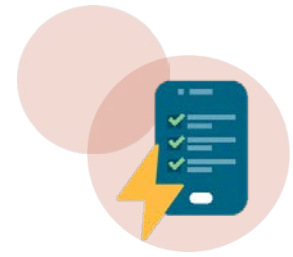
4 Medidas de mejora

11. Separar la administración de fincas de la administradora energética – cuentas energéticas: incorporación de una cuenta bancaria única y exclusivamente destinada a la gestión energética de los sistemas centralizados, vinculando en ella los gastos producidos por cualquier tipo de suministro o servicio, así como los ingresos derivados del consumo energético de las personas inquilinas.
12. Unificación de precios energéticos para servicios comunes: generar tarifas energéticas en función al tipo de familia o al tipo de edificación generando así una línea equilibrada para todas las personas inquilinas del parque de vivienda.
13. Ampliar los sistema AUGE (Ámbito eléctrico / individual): incorporar el sistema AUGE en todas las promociones nuevas y existentes incorporando en la medida de las posibilidades la gestión a tiempo real del suministro eléctrico abarcando el 100% del consumo energético de una vivienda.
14. Suministrar información directa de ayudas energéticas a las personas inquilinas: diseño y desarrollo de una campaña de información y comunicación sobre posibles ayudas o subvenciones existentes para minimizar el impacto de la energía en las personas inquilinas.
15. Fomentar el uso racional de energía en función de la situación de la vivienda: diseño, desarrollo y dinamización de campañas de sensibilización sobre el ahorro, la eficiencia energética y la sostenibilidad.



4 Medidas de mejora

16. Tener contactos en las comercializadoras a nivel institucional: apertura de contactos directos con las comercializadoras de energía eléctrica y/o de gas natural que permitan establecer servicios diferenciales para el parque de viviendas protegidas de alquiler social, así como para sus personas inquilinas tanto a nivel individual como comunitario.
17. Compra agrupada de energía para servicios comunes: análisis y desarrollo de posibles compras agrupadas para los suministros energéticos de las comunidades de personas propietarias y/o viviendas individuales.
18. Desarrollar un portal de comunicación con las administraciones: diseño, desarrollo y dinamización de una plataforma y protocolo de comunicación que permita difundir y establecer estrategias para el ahorro la eficiencia y la sostenibilidad energética de los sistemas centralizados vinculados a la calefacción y el agua caliente.
19. Contratar una consultora energética para que revise todas las instalaciones y seguimiento de eficiencia energética: establecer una relación profesional con una entidad especializada en la tramitación de los contratos energéticos con capacidad para prestar servicios de asesoramiento y operación.
20. Contratación directa de los servicios de mantenimiento: optimizar los sistemas de mantenimiento preventivo de los sistemas centralizados de agua caliente y calefacción. Desarrollo de servicios vinculados a posibles mejoras en el rendimiento de las instalaciones y la reducción del consumo energético.
21. Definir criterios de gestión energética a la hora de captar viviendas para Bizigune: establecer los criterios mínimos relacionados con la energía para la adquisición de viviendas destinadas al parque de Bizigune.



4 Medidas de mejora

22. Exigir un certificado de eficiencia energética de un nivel mínimo al entrar en Bizigune: definir el nivel mínimo de eficiencia que deben tener las viviendas susceptibles de entrar en el parque Bizigune.
23. Contratación directa de los suministros energéticos individualizados: contratación por parte de Alokabide de los suministros colectivos e individuales con el objeto de agrupar suministros y mejorar el precio de compra de los mismos.
24. Estudio e implantación de sistemas de autoconsumo FTV: análisis y estudio de la incorporación de sistemas fotovoltaicos para la generación de energía eléctrica y el desarrollo de sistemas de autoconsumo que permitan reducir el impacto de la energía en el parque de vivienda protegida de alquiler social.
25. Campañas de información, sensibilización sobre los usos sostenibles de viviendas y/o edificios: realización de campañas de información y sensibilización sobre el correcto uso de la energía, el grado de confort y ciertos indicadores medios sobre el consumo de electricidad, agua, gas y el resto de suministros intentando sensibilizar a la persona inquilina sobre el uso razonable de la energía y la repercusión directa de la economía familiar y de la comunidad de personas propietarias.

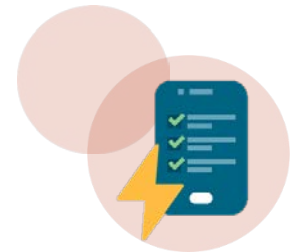


4 Medidas de mejora

4.1.2. Medidas de carácter externo

Se detallan a continuación las mejoras externas identificadas:

1. Certificación energética mínima en Bizigune.
2. Definición de modelo de edificio.
3. Formación con administraciones de fincas.
4. Formación y/o coordinación con empresas de mantenimiento.



4 Medidas de mejora

4.2. Priorización de acciones del diagnóstico

