



# Memoria de Sostenibilidad 2019

# —○ Índice

---

## PRESENTACIÓN

---

---

## CARTA DEL RESPONSABLE

---

---

## MIRADA HISTÓRICA

---

---

## ZARAGOZA VIVIENDA HOY

---

Introducción y fines

Centros de Trabajo

Organización

---

## GESTIÓN FINANCIERA

---

Control de cuentas

Evolución de los negocios

Enfoque estratégico general e información de futuro

Valor económico

Ayudas financieras significativas de otras administraciones públicas

---

## 2019: UN AÑO DE CAMBIOS

---

Queremos destacar

Sociedad Municipal  
Zaragoza Vivienda, S.L.U.

Memoria de Sostenibilidad 2019

© Zaragoza Vivienda S.L.U.

Calle San Pablo 61  
50.003, Zaragoza  
[www.zaragozavivienda.es](http://www.zaragozavivienda.es)

## GOBIERNO Y GOBERNANZA

## DESARROLLO SOSTENIBLE

## ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

### GOBIERNO

Como gestionamos las acciones de Zaragoza Vivienda

- Órganos unipersonales y colegiados
- Comisión Responsabilidad Social

### GOBERNANZA

Ética e integridad

- Misión, visión y valores
- Transparencia
- Productos y precios
- Políticas de remuneración

### CONTRIBUCIÓN DE ZARAGOZA VIVIENDA A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Objetivo referencia: ODS 11

Prioridades

Con quien contamos: Grupos de Interés

### IMPACTOS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES

Acciones para reducir impactos

Responsabilidad Social y Objetivos de Desarrollo Sostenible

### EMERGENCIA Y EXCLUSIÓN RESIDENCIAL

### REHABILITACIÓN URBANA

### GESTIÓN PARQUE MUNICIPAL VIVIENDA SOCIAL EN ALQUILER

### INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

SOBRE VIVIENDA Y ALOJAMIENTO EN ZARAGOZA

### MEDIOAMBIENTE

### PROYECTOS EUROPEOS

### ENCARGOS, ACUERDOS, ALIANZAS Y CONVENIOS

### BIENESTAR LABORAL

### BUENAS PRÁCTICAS

## ANEXOS

### Tablas Zaragoza Vivienda





# PRESENTACIÓN



# PRESENTACIÓN

Zaragoza, 2019

Nuestro ámbito de trabajo, la vivienda, es una de las necesidades básicas que más preocupa a administraciones, colectivos sociales y ciudadanía. Las personas, las familias, desarrollamos nuestra vida en la vivienda, siendo este un espacio fundamental de transmisión de valores y comportamientos sociales, ofreciendo oportunidades de integración, convivencia y aprendizaje de hábitos.

En el momento actual, no solo se trata de aplicar en la gestión criterios medioambientales, sociales y económicos. Se trata de impregnar nuestra acción de un concepto amplio de desarrollo sostenible que favorezca un modelo basado en los principios de:

- Responsabilidad económica en la gestión eficaz y eficiente de los recursos públicos: con criterios de buen gobierno.
- Gestión de las mejores practicas: en el servicio a la ciudadanía, acorde con un desarrollo sostenible que responda a los retos económicos, ambientales y sociales que actualmente se deben afrontar.

Un propósito sencillo: la incorporación de esta cultura en el día a día, teniendo en cuenta valores, puntos fuertes y propuestas de mejora con el compromiso del seguimiento y cumplimiento del Desarrollo Sostenible.



## PRESENTACIÓN

## UNA MIRADA HISTÓRICA

Que nos permita conocer nuestro pasado y comprender nuestro presente para emprender e innovar en el futuro.

La Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda tiene su antecedente en el antiguo Instituto Municipal de la Vivienda creado en 1953 y que posteriormente, en 1957, se transformó en Patronato de la Vivienda.

Desde hace más de 50 años el Ayuntamiento de Zaragoza ha considerado necesaria la existencia de un instrumento municipal de intervención y acción en materia de vivienda con características, personalidad jurídica y gestión propias, cuyo reto es gestionar alternativas de alojamiento para las personas.

Con este concepto nacieron las más recientes empresas municipales de vivienda. Fueron pensadas como el instrumento ágil y eficaz que necesitaban las corporaciones para hacer frente al desarrollo de la vivienda y rehabilitación de los cascos urbanos desarrollados y de los barrios que presentan deterioro físico y social. Así, en el tiempo, no solo cambiaban de nombre sino también de fines, competencias y cometidos.

En esta línea del tiempo que exponemos es importante observar cómo se ha ido evolucionando y asumiendo retos cuyo objetivo principal es aportar soluciones integrales y universales de alojamiento facilitando el acceso a la vivienda y la mejora del parque inmobiliario, mediante la rehabilitación y regeneración urbana, en beneficio de la ciudad.



Zaragoza. Años 90

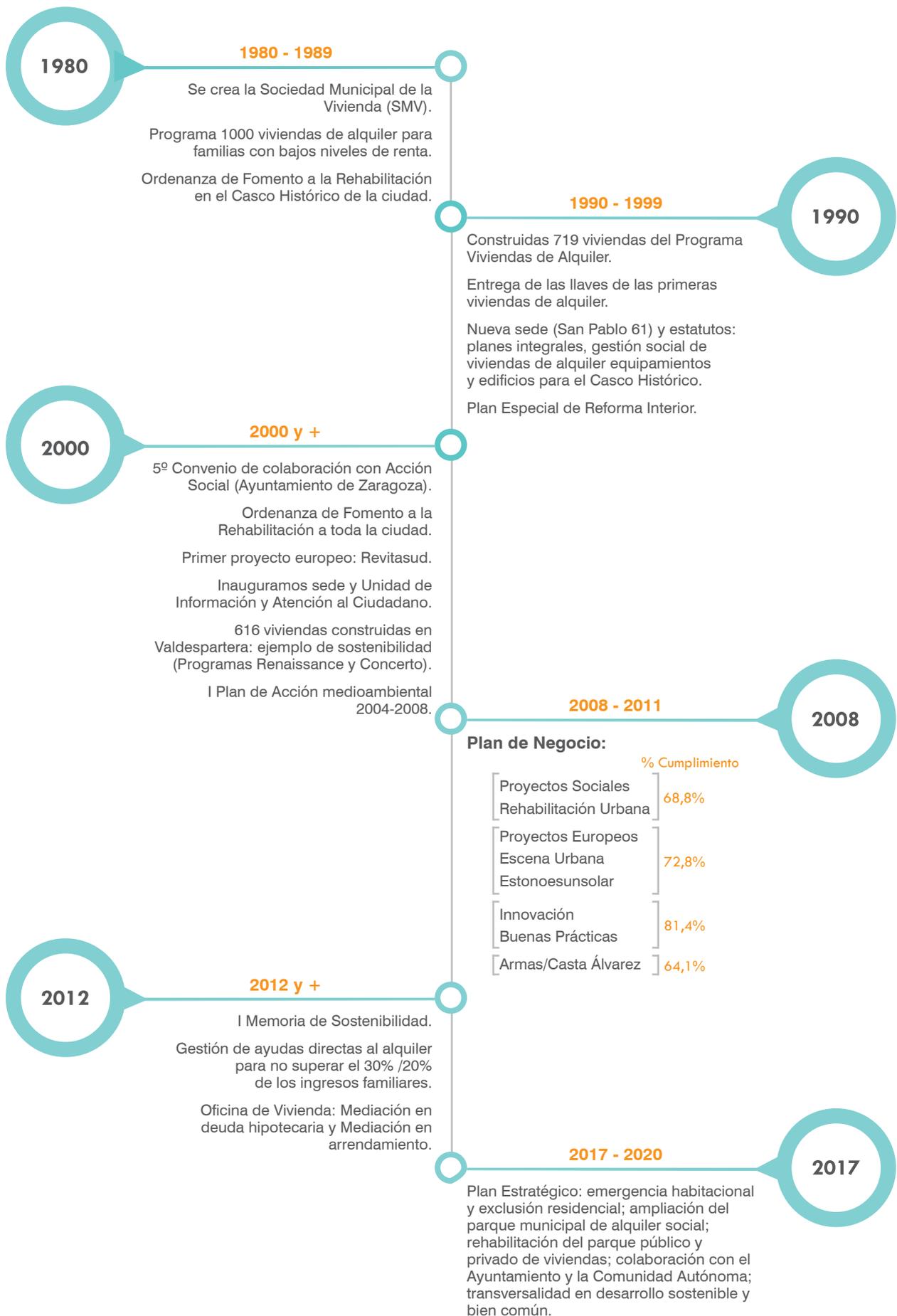
Zaragoza. Años 80



Zaragoza contemporánea



Zaragoza. Años 70



## PRESENTACIÓN

## ZARAGOZA VIVIENDA HOY

El Ayuntamiento de Zaragoza, a través de Zaragoza Vivienda, promueve una gestión que centra su actuación en dar respuesta y activar soluciones a las demandas y necesidades que en relación al alojamiento se producen en Zaragoza.

Constituida por el Ayuntamiento en escritura autorizada el 21 de enero de 1953, la actual Sociedad se llamó inicialmente Instituto Municipal de la Vivienda y posteriormente Patronato Municipal de la Vivienda de Zaragoza.

El 9 de octubre de 1981 se constituye como sociedad mercantil de responsabilidad limitada llamándose primero Sociedad Municipal de la Vivienda, después Sociedad Municipal de Rehabilitación Urbana y Promoción de la Edificación de Zaragoza, hasta el 30 de mayo de 2008 en que pasa a su denominación actual Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U.(Sociedad Unipersonal). Los cambios de nombre habitualmente coinciden con la modificación y/o ampliación de sus fines. La actual Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda nace en octubre de 1.981.

Constituida como Sociedad Mercantil de responsabilidad limitada, capital íntegramente municipal y con personalidad jurídica propia para el cumplimiento de sus fines, pertenece al Ayuntamiento de Zaragoza.

El objeto de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda SLU y las metas que orientan su actividad (Art.2 de los Estatutos) es lograr una mayor eficacia en la acción municipal del fomento a la rehabilitación urbana de la vivienda, edificaciones y urbanización del suelo para lograr una revitalización integral de zonas degradadas, así como la reducción consiguiente de los precios de venta y arrendamiento de los solares edificables y de las edificaciones resultantes.

### FINES DE ZARAGOZA VIVIENDA

- A. Estudios Urbanísticos, incluyendo en ellos la redacción de Planes de Ordenación y Proyectos de Urbanización, así como cualesquiera otros instrumentos de planeamiento o gestión urbanística, y la indicativa para su tramitación y aprobación.
- B. Actividad urbanizadora, que puede alcanzar tanto a la promoción de la preparación del suelo, renovación y remodelación urbana, como a la promoción de obras de infraestructura urbana y dotación de servicios para la ejecución de Planes de Ordenación y en general de la política urbanística municipal sobre rehabilitación urbana y promoción de la vivienda y equipamientos.
- C. Gestión y explotación de obras y servicios resultantes de la urbanización conforme a las normas aplicables en cada caso.
- D. Acción incentivadora de la vivienda social y de fomento a la rehabilitación.
- E. Promoción de viviendas, locales comerciales y aparcamientos para venta y alquiler, así como de edificios y equipamientos de cualquier clase.
- F. Gestión y explotación de las obras y servicios resultantes de sus promociones de viviendas, locales comerciales y aparcamientos y de las promovidas por otras entidades.
- G. Constitución y gestión de entidades cuyo objeto esté destinado a la promoción de viviendas y equipamientos para su adjudicación a socios, cooperativistas o miembros de la promotora.
- H. Prestación de todo tipo de servicios y actividades comprendidos en el objeto social encomendadas tanto por el Ayuntamiento de Zaragoza como por otras Administraciones Públicas o Entidades.
- I. Fundar nuevas sociedades o participar en el capital de otras ya constituidas que tengan por objeto social materias conexas, complementarias o accesorias del objeto de la Sociedad Municipal.
- J. Fomento de la rehabilitación energética y producción, gestión y venta de energías renovables tanto en edificios propios y de titularidad municipal o de otras Administraciones, como en edificaciones o inmuebles de titularidad privada.

## CENTROS DE TRABAJO

### SEDE CENTRAL

#### C/ San Pablo, 61

Gerencia

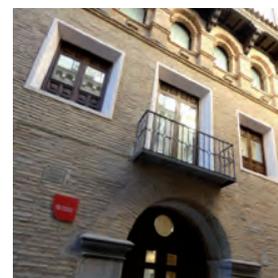
Área de Información y Organización

- Contabilidad
- Recursos Humanos
- Prevención de Riesgos Laborales
- Informática

Área Jurídica

- Contratación
- Control de Gestión Administrativa

Área Económico Financiera



### SEDES AUXILIARES

#### C/ San Pablo, 48

Área de Información y Organización

- Unidad de Información y Atención al Ciudadano

Área de Gestión Social y Alquileres

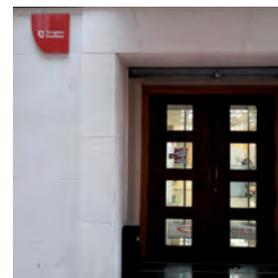
- Gestión administrativa y Gestión social
- Mediación hipotecaria y en arrendamiento

Área de Proyectos y Obras

Área de Regeneración Urbana e Innovación Residencial

Proyectos europeos

Punto Asesoría energética



#### C/ San Pablo, 76

Área de Información y Organización

- Responsabilidad Social Corporativa

Área de Patrimonio

- Mantenimiento



#### OTROS CENTROS DE TRABAJO

- **Centro Comunitario Oliver**  
C/ Antonio Leyva, 92
- **Centro Comunitario Margen Izquierda**  
Emmeline Pankhurst, 22
- **Plaza San Bruno 11**
- **Alejandro Casona 29**
- **Emmeline Pankhurst 22**
- **Emmeline Pankhurst 28**
- **Emmeline Pankhurst 44**

## ORGANIZACIÓN

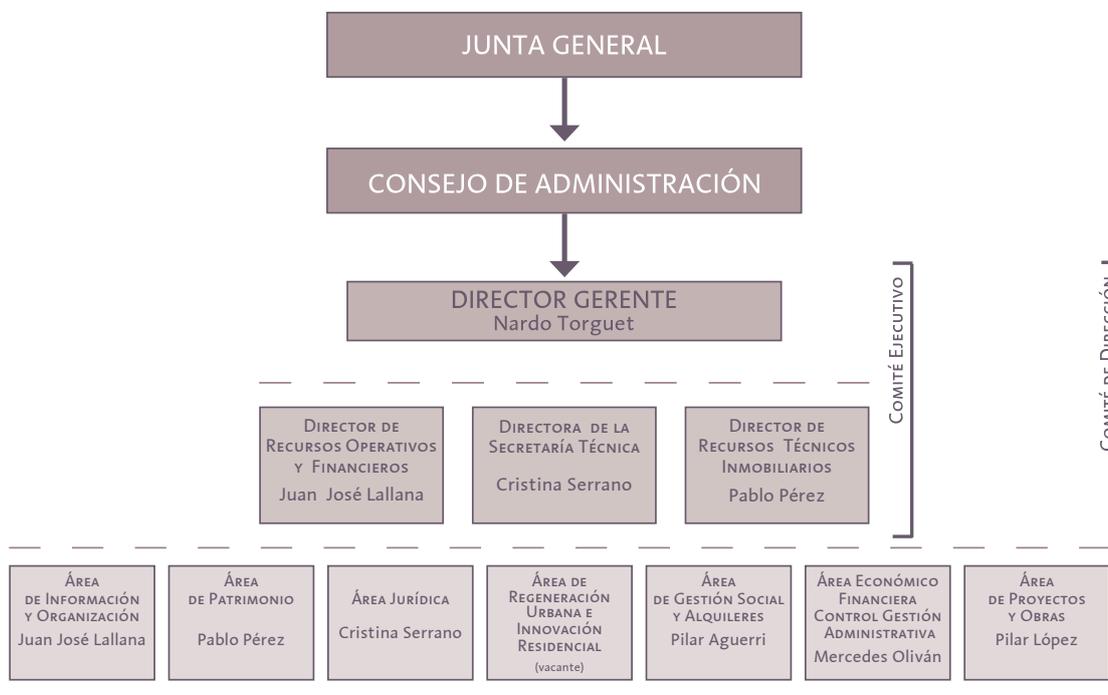
### Órganos de Gobierno

El máximo órgano de gobierno de la Sociedad es el Pleno del Ayuntamiento, constituido en Junta General.

El Consejo de Administración, nombrado por la Junta General, es el encargado de la administración y gestión de Zaragoza Vivienda y está formado por el Alcalde (en la función de Presidente) y por representantes de los diferentes grupos municipales, en proporción a la corporación electa.

A nivel interno, los órganos de dirección y gestión de Zaragoza Vivienda en 2019 son:

- Director Gerente: nombrado por el Consejo de Administración, que coordina las actividades de la Sociedad, la eficiencia de la gestión y las cuestiones relativas a la organización, control presupuestario y seguimiento de la gestión diaria de la Sociedad.
- Comité Ejecutivo: formado por el Director Gerente y tres Directores Técnicos (Recursos Operativos y Financieros, Recursos Técnicos Inmobiliarios y Secretaría Técnica) con responsabilidades adjuntas a la Dirección y que, a su vez, son miembros del Comité de Dirección.
- Comité de Dirección: formado por el Director Gerente y los responsables de todas las áreas en las que se estructura la Sociedad, incluidos los miembros del Comité Ejecutivo.



## Las personas que formamos parte de Zaragoza Vivienda

Zaragoza Vivienda está formada, a 31 de diciembre de 2019, por una plantilla de 95 personas (71 mujeres y 24 hombres) que desarrollan su trabajo en horario de 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes, con la excepción de la atención en la Unidad de Información y Atención al Ciudadano (UIAC).

Como señalamos, la plantilla está feminizada, principalmente en los puestos de administración. En 2017 y 2018, tal y como recomienda la actividad nº 6 del Plan de Igualdad es necesaria la revisión de la composición de la plantilla. Se presentan informes anuales de recomendación al Comité Ejecutivo en el que se propone paridad en los órganos de dirección de Zaragoza Vivienda.

Igualmente, y con respecto a la actividad nº 5 del Plan de Igualdad (Plan Estratégico 2017-2020): “Fomentar el principio de presencia equilibrada de mujeres y hombres en la plantilla de Zaragoza Vivienda”, se recomienda la paridad en la plantilla con respecto a futuras contrataciones.

<b>DISTRIBUCIÓN POR NIVELES DE RESPONSABILIDAD O CATEGORÍAS PROFESIONALES 2019 *</b>				
<b>DATOS DEL TOTAL DE LA EMPRESA</b>	<b>SITUACIÓN DE PARTIDA</b>		<b>SITUACIÓN ACTUAL</b>	
	<b>Fecha: 01-01-19</b>		<b>Fecha: 31-12-19</b>	
<b>CARGOS DE RESPONSABILIDAD</b>	<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>
Director Gerente	0	1	0	1
Director/a	1	2	1	2
Jefaturas Área	3	0	3	0
Jefatura sección A1	2	1	2	1
Jefaturas Sección A2	7	2	8	2
Jefaturas Unidad Técnica	4	2	3	2
Jefaturas Unidad	7	3	7	2
<b>SUBTOTAL</b>	<b>24</b>	<b>11</b>	<b>24</b>	<b>10</b>
<b>OTROS CARGOS</b>	<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>
Arquitectos/as	1	0	1	0
Técnicos jurídicos	2	0	2	0
Ingenieros/as	0	1	0	1
Técnicos/as Archivo	2	0	1	0
Arquitectos/as Técnicos/as	1	2	1	1
Trabajadores/as Sociales	7	2	7	2
Admin. atención ciudadano/a	5	1	5	1
Administrativos/as	7	1	5	0
Técnicos/as Generales de Zona	0	5	0	5
Aux. adm. atención ciudadano/a	1	0	1	0
Auxiliares administrativos/as	23	2	21	3
Conserje	2	1	2	1
Telefonista	1	0	1	0
<b>SUBTOTAL</b>	<b>52</b>	<b>15</b>	<b>47</b>	<b>14</b>
<b>TOTAL PLANTILLA</b>	<b>76</b>	<b>26</b>	<b>71</b>	<b>24</b>

<b>DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO Y JORNADA 2019*</b>					
<b>DATOS DEL TOTAL DE LA EMPRESA</b>		<b>SITUACIÓN DE PARTIDA Fecha: 01-01-19</b>		<b>SITUACIÓN ACTUAL Fecha: 31-12-19</b>	
<b>JORNADA</b>	<b>CONTRATO</b>	<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>
<b>COMPLETA</b>	Indefinido	41	12	41	12
	Fijo-Discontinuo	0	0	0	0
	Temporal	24	12	24	11
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>65</b>	<b>24</b>	<b>65</b>	<b>23</b>
<b>PARCIAL</b>	Indefinido	4	2	3	1
	Fijo-Discontinuo	0	0	0	0
	Temporal	7	0	3	0
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1</b>
Trabajadores/as autónomos dependientes		0	0	0	0
Trabajadores/as de empresas de trabajo temporal (ETT)		0	0	0	0
<b>TOTAL PLANTILLA*</b>		<b>76</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>24</b>

\* 40% de temporalidad

<b>NIVEL DE ROTACIÓN DE LA PLANTILLA 2019</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ROTACIÓN DE LA PLANTILLA 2019 *</b>		
Trabajadores/as en alta al inicio	76	26	102
Altas durante el periodo	0	0	0
Bajas durante el periodo	0	0	0
Trabajadores/as en alta al final	71	24	95

<b>PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA PLANTILLA 2019</b>	
<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>
4	0

### **Qué servicios ofrecemos desde Zaragoza Vivienda**

El Plan Estratégico 2017-2020 se ha elaborado desde una perspectiva de cohesión, trabajo en equipo y tomando como fuentes tanto aspectos externos, políticas municipales en materia de vivienda, como internos, en línea con la razón de ser de Zaragoza Vivienda.

Nuestros servicios van orientados principalmente a:

- Prevenir y atender de forma integral la emergencia habitacional.
- Garantizar el derecho a una vivienda digna aumentando el parque municipal de alquiler social.
- Promover un programa de rehabilitación, regeneración y renovación urbana.

## Beneficiarios de nuestros servicios

Dirigimos nuestros servicios a las personas residentes en Zaragoza y que componen los grupos de interés con los que se relaciona Zaragoza Vivienda (“Con quien contamos”, pág. 40).

Clientes directos; clientes indirectos; proveedores; entidades colaboradoras; Ayuntamiento de Zaragoza; Gobierno de Aragón; entorno Zaragoza; trabajadores-as; entidades similares e I+D+i

Clientes directos y clientes indirectos son los principales receptores de nuestros servicios, con respecto a los cuales tenemos un compromiso activo frente a necesidades de alojamiento latentes y emergentes, favoreciendo la promoción del bienestar.

- Clientes directos: inquilinos e inquilinas de las viviendas de alquiler social; compradores de viviendas y locales; estudiantes solidarios alojados en nuestras viviendas de alquiler social; arrendatarios de locales; propietarios-as que ceden sus viviendas a nuestros programas de alquiler; principalmente.
- Clientes indirectos: solicitantes de viviendas; solicitantes de información; solicitantes de ayudas a la rehabilitación; usuarios y usuarias de nuestros programas de mediación hipotecaria y en alquiler, entre otros.

## La Cadena de Suministros

Las condiciones estructurales que se deben dar en cuanto a la fijación de precios justos y en la relación económica y contractual transparente e igualitaria con nuestros proveedores están reguladas por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos de Sector Público.

El cumplimiento de esta normativa garantiza la transparencia, la igualdad de oportunidades y la libre concurrencia de todas las empresas (apartado 1, art.1 sobre objetivo y finalidad de la Ley.)

Zaragoza Vivienda incluye cláusulas de índole medioambiental y social en los pliegos de cláusulas particulares de sus licitaciones, si bien dicha política no está definida en una guía de compras éticas y sostenibles. en los contratos de obras por ejemplo, se puntúa la mejora de las condiciones medioambientales de la obra buscando materiales con certificados medioambientales con origen próximo a la obra, la disminución del consumo de agua y todas las medidas objetivas valorables.

Para realizar un análisis más exacto, en 2019, se contabilizaron un total de 32 proveedores, con un volumen de facturación del 94,83% del total, que en 2019 ha sido de 5.213.708,00 € (IVA incluido), según datos ponderados respecto al volumen de compra.

En la trayectoria de la Sociedad Municipal el eje fundamental de su razón de ser no es el valor económico de su patrimonio y la gestión económica desde el punto de vista de empresa, sin embargo, para cumplir con nuestros objetivos, es fundamental planificar una gestión eficaz y responsable de los recursos económicos con los que cuenta Zaragoza Vivienda.

La cifra neta de negocio en 2019, es de 7.897.485,87 €

## Control de Cuentas

Zaragoza Vivienda debe, en cumplimiento de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, registrar superávit en los resultados de explotación, lo que le obliga a una gestión financiera responsable, destinando esos beneficios empresariales al cumplimiento de su objeto social.

- Sus cuentas y resultados son aprobados, revisados y fiscalizados por el propio Ayuntamiento (auditoría interna anual a cargo del órgano fiscalizador municipal).
- Igualmente, y con carácter anual, se realizan los siguientes controles financieros e informaciones públicas:
  - Se remite a la Secretaria General del Ministerio de Hacienda, vía portal Internet, las cuentas anuales y las cuentas previstas para el ejercicio siguiente (presupuestadas).
  - Se remite al Tribunal de Cuentas, las cuentas anuales cerradas de la empresa.
  - Se depositan las cuentas de la empresa, balances, cuentas de resultados, memoria anual de gestión de actividades e Informe de Auditoría externa en el Registro Mercantil, accesible para cualquier ciudadano/a..
  - Una compañía auditora, contratada mediante licitación, audita anualmente nuestros estados contables y cuentas.
  - Envío mensual de los balances y cuenta de resultados cerrados a final de cada mes, al Área de Hacienda y Economía del Ayuntamiento de la ciudad.

## La Evolución de los Negocios de Zaragoza Vivienda

El cómputo de todas las actividades detalladas anteriormente, ha generado unos beneficios en cuenta de Pérdidas y Ganancias de 613.026 € antes de impuestos, como consecuencia de un beneficio de 229.250 € en resultados de explotación más unos resultados financieros positivos de 384.826 euros.

Referencias del Balance de Situación a 31 de diciembre de 2019 en cuanto a ratios de liquidez, capitalización endeudamiento y garantía muestran los siguientes datos:

1. Liquidez que muestra la capacidad de la empresa para hacer frente a sus deudas a corto y medio plazo. Con este ratio se observa que el circulante es 1,57 veces el exigible a corto. Respecto a la liquidez de tesorería, también conocido como test de acidez, que compara el disponible más el realizable con el exigible a corto, nos muestra una ratio de 0,87, lo que podríamos considerar como correcto, ya que siempre debería estar en torno a 1.
2. Capitalización, que muestra la proporción de fondos propios respecto a las deudas de la empresa. Podemos comprobar respecto a este dato que, el patrimonio neto es el 79% respecto al pasivo total, es decir, solamente el 21% del activo está financiado por terceros y de esta financiación, solamente el 13,1% corresponde a financiación a corto plazo.
3. Endeudamiento, volumen de deuda a largo y corto plazo en relación con el neto patrimonial. Este dato nos muestra una ratio de 25,8%, lo que demuestra que la empresa dispone de un amplio margen de endeudamiento.
4. Garantía, confianza patrimonial que la empresa ofrece a sus acreedores, se mide con la relación entre activo real y total del pasivo exigible, ofrece una ratio de 4,86, dato que podemos calificar de positivo. Lo admisible sería una ratio no menor de 1,5.

Zaragoza Vivienda sigue cumpliendo un año más los requisitos de sectorización como empresa de mercado al superar sus ingresos por ventas y prestación de servicios el 50% de los gastos de explotación, llegando en el ejercicio 2019 a una cobertura de 53,75% (61% en el año anterior).

En cuanto a Estabilidad Presupuestaria, Zaragoza Vivienda cumple los requisitos de la Ley de estabilidad presupuestaria como consecuencia de presentar una cuenta de resultados de explotación positiva, estando sectorizada como sociedad no financiera de mercado de acuerdo con los criterios del SEC 2010.

El periodo medio de pago a proveedores durante el ejercicio 2019 ha sido de 22,7 días, esto es inferior al máximo establecido en la normativa de morosidad.

---

## Enfoque estratégico general e información de futuro

---

Desde el nuevo equipo de gobierno municipal (julio 2019) se está trabajando en las líneas estratégicas a desarrollar desde Zaragoza Vivienda durante los próximos años. Ésta planificación va a permitir llevar a cabo proyectos tan importantes como el Plan de Vivienda, nuevo programa de cesión de viviendas de particulares, un plan de acceso a la vivienda para jóvenes y un importante impulso a la rehabilitación privada en la ciudad.

El avance en estos proyectos va a ocasionar un importante incremento del parque de viviendas municipales en alquiler y la rehabilitación de un notable número de viviendas, tanto de edificios y viviendas de propietarios particulares, como de edificios propiedad de Zaragoza Vivienda. También va a ocasionar que muchos jóvenes puedan tener facilidades a la hora de acceder a la vivienda, tanto en forma de arrendamiento, como en propiedad.

## Valor Económico Generado y Distribuido

<b>VALOR ECONÓMICO DIRECTO CREADO</b>	<b>16.959.239</b>
CIFRA DE NEGOCIOS NETA	7.897.486
OTROS INGRESOS	9.061.753
Trabajos realizados para el activo	17.653
Ingresos financieros	662.510
Ingresos diversos	5.055.910
Ingresos de subvenciones recibidas	3.325.680
<b>VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>	<b>16.346.213</b>
VALORACIÓN DE EXISTENCIAS	10.410
COSTES OPERATIVOS (PAGO A PROVEEDORES)	2.948
COSTES DE PERSONAL (+ BENEFICIOS SOCIALES A EMPLEADOS)	4.625.258
Salarios	3.572.858
Seguridad Social Empresarial	1.025.026
Otros gastos de personal y ayudas sociales	27.374
OTROS GASTOS DE GESTIÓN	8.281.823
Conservación y mantenimiento de edificios	2.912.248
Suministros exteriores	95.088
Gastos diversos	363.701
Deterioros incobrables y operaciones comerciales	363.416
Proyectos, programas y encargos	3.893.645
Pagos a comunidades de propietarios	653.725
TASAS E IMPUESTOS	255.415
PAGOS A PROVEEDORES DE CAPITAL	277.684
Intereses y gastos bancarios	277.684
AMORTIZACIONES DEL CAPITAL	2.714.414
PROVISIONES POR DETERIORO (DE ACTIVOS INMOBILIARIOS)	178.260
RESULTADOS ENAJENACIÓN ACTIVOS	0

## Ayudas económicas significativas de otras Administraciones Públicas

Ayudas financieras más significativas recibidas en 2019, según cuantía económica:

- Ayuntamiento de Zaragoza
- Gobierno de Aragón
- Agencia Estatal de Administración Tributaria
- Fondos Europeos

<b>ENTIDAD OTORGANTE DE LA AYUDA FINANCIERA</b>	<b>13.416.459</b>
<b>* INCENTIVOS FISCALES de la AEAT</b>	<b>192.854</b>
Bonificación Impuesto Sociedades 99% (art. 34 LIS)	192.368
Deducciones impuesto sociedades (art. 42 LIS)	486
<b>* AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA</b>	<b>12.436.910</b>
Transferencias de capital	1.550.000
Transferencias corrientes	1.371.000
Fomento rehabilitación zonas delimitadas	2.800.000
Ayudas adaptación comunidades al vehículo eléctrico	200.000
Obras parque Torre Ramona	1.100.000
Convenio con ACS Ayuntamiento de Zaragoza	2.766.973
Rehabilitación social de viviendas parque público vivienda	1.869.000
Programa captación vivienda vacía	150.000
Promoción viviendas sociales alquiler	509.937
Oficina Municipal de vivienda	120.000
<b>* GOBIERNO DE ARAGÓN</b>	<b>646.197</b>
Convenio colaboración gestión demanda vivienda protegida alquiler	521.197
Convenio Mediación Hipotecaria	125.000
<b>* FONDOS EUROPEOS</b>	<b>140.498</b>
BUILDHEAT	140.490
EUROPE FIESTA IEE 2N	8
<b>TOTAL</b>	<b>13.416.459</b>

### DIFICULTADES Y MEJORAS

Tal y como se ha señalado, la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda no cuenta con beneficios ya que debe, en cumplimiento de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, registrar superávit en sus resultados de explotación, lo que le obliga a una gestión financiera responsable, destinando esos beneficios empresariales al cumplimiento de su objeto social.

Sin embargo, desde 2017 ha ido incorporando un concepto de gestión ética de las finanzas acorde con la misión, visión y principalmente, con los valores que aplica en la gestión.

En cuanto a Estabilidad Presupuestaria, Zaragoza Vivienda cumple los requisitos de la Ley de estabilidad presupuestaria como consecuencia de presentar una cuenta de resultados de explotación positiva, estando sectorizada como sociedad no financiera de mercado de acuerdo con los criterios del SEC 2010.

## PRESENTACIÓN

## 2019: UN AÑO DE CAMBIOS

Podemos señalar que 2019 ha sido un año de cambios para Zaragoza Vivienda en diferentes ámbitos, tanto a nivel externo (consecuencia del resultado de las elecciones municipales) como a nivel interno (estructura, organización, espacios):

- Tras las elecciones y una vez constituido el Pleno del Ayuntamiento, la Junta de Gobierno nombra a los consejeros y consejeras que forman el Consejo de Administración de Zaragoza Vivienda, órgano que administra, rige, representa y vigila el cumplimiento de cuantas funciones y tareas se encomiendan en los Estatutos de la Sociedad Municipal.
- En la web se publica, actualizada, la composición de la Junta General y del Consejo de administración de Zaragoza Vivienda.
- Las líneas estratégicas de Zaragoza Vivienda son diseñadas por el Ayuntamiento de la ciudad y, a consecuencia del cambio de gobierno municipal, a partir de julio de 2019 se inicia la redacción y aprobación de dichas líneas estratégicas.

Esta circunstancia no afecta a las grandes líneas de Zaragoza Vivienda (rehabilitación, vivienda social de alquiler, proyectos europeos, entre otras) pero si al orden de prioridades de dichas líneas y a la creación y/o sustitución de programas y proyectos complementarios.

- En este sentido, al inicio de la nueva legislatura, se redefine el Programa Oficina de Vivienda (que trabajaba con los proyectos Mediación en Deuda Hipotecaria y Mediación en Arrendamientos) y finaliza el programa de Captación de Vivienda Vacía.
- Se ponen en marcha los Programas Alquila Zaragoza (mediación en alquiler) y Espacio Joven (dedicado a facilitar alojamiento a jóvenes)
- Con el objetivo de rentabilizar espacios de trabajo y distribuir a la plantilla en función de su tarea, se reubican servicios y puestos de trabajo.

---

## QUEREMOS DESTACAR

---

A nivel social, para la toma de decisiones y la priorización de proyectos constructivos y/o sociales, se analizan y valoran las características del entorno y las necesidades de alojamiento mediante la promoción del dialogo social y la participación con entidades y grupos sociales representativos en el barrio o zona dónde se va a actuar, la colaboración con entidades especializadas y representativas y con programas de especial interés para los objetivos y fines de la Sociedad.

### *Participación en planes y mesas sectoriales*

---

Consejo sectorial de Acción Social: Zaragoza Vivienda participa en la Comisión de Acción Social Comunitaria y Cohesión social y en la Comisión de Discapacidad.

- Mesa de refugiados: Se han proporcionado 16 viviendas para el programa de atención a solicitantes de asilo y protección internacional.
- Foro personas sin hogar: en el que se trabaja y se coordina a entidades que atienden a personas sin hogar.

- Mesa de Seguridad y Convivencia del barrio Oliver: para la mejora de la convivencia en el entorno.
- Plan Municipal de lucha contra la pobreza infantil: para mejorar las condiciones de vida de la ciudadanía más vulnerable, garantizando una vida más igualitaria.
- Programa Housing First. Colaboración con Derechos Sociales para el desarrollo de este programa experimental de atención a personas sin hogar, que incluye la cesión de 10 viviendas.
- Plan de Atención a personas si hogar: se han dedicado 5 viviendas para este plan.
- IV Plan Joven de Zaragoza: recoge las medidas que el Ayuntamiento pone en marcha para dar respuesta a las demandas de los jóvenes, entre las que se encuentra la vivienda.
- II Plan de Igualdad de Zaragoza: Participamos en la elaboración de propuestas.
- Convenio de colaboración con el Servicio Municipal de Igualdad: para desarrollar los programas relacionados con mujer y alojamiento y comienza el desarrollo de las acciones previstas en el mismo.
- Planes integrales Barrio Oliver (PIBO) y Casco Histórico (PICH): con actuaciones urbanísticas.
- Programa Zaragoza Ciudad acogedora: dirigido a personas inmigrantes y al que se destinan 5 viviendas gestionadas por Zaragoza Vivienda.
- Programa Zaragoza ciudad amiga de la infancia: creado por UNICEF para promover la aplicación de la Convención de los Derechos Universales de la infancia, en España. Zaragoza Vivienda colaboró en la elaboración del programa.
- Foros Coordinación Territorial: de diferentes entidades y organizaciones sociales como Parque Goya, Mesa de- Agentes de Oliver, Grupo de Vivienda de Delicias y Orla oeste (coordinado por Cáritas), entre otros.

## Afiliación a asociaciones

Asociación Española de Gestores Públicos de Vivienda y Suelo (AVS): <http://gestorespublicos.org/>

Es importante formar parte de organizaciones en las que se promueva el estudio, la investigación y la innovación.

Zaragoza Vivienda es miembro de la Asociación de Gestores Públicos de Vivienda y Suelo (AVS) desde 1988 como socio fundador al entender que es importante la participación en una entidad especializada en nuestro sector de trabajo y que tiene como objetivo: “ la defensa de los intereses del Sector Público Instrumental y la participación como grupo vertebrado y organizado en la política que llevan a cabo las distintas Administraciones Públicas de todos los ámbitos, relativa a la vivienda y suelo (ya sea residencial, industrial, comercial o destinado a equipamiento), a la gestión de servicios públicos vinculados a los mismos o de naturaleza social potenciando la prestación de dichos servicios con criterios de sostenibilidad y estabilidad presupuestaria, pues supone un elemento esencial para el mantenimiento del estado social que propugna el bienestar de sus ciudadanos.”

Nuestra participación activa en los diferentes grupos de trabajo (Grupo Social, Grupo Económico-financiero, Grupo Jurídico, Grupo de Rehabilitación, regeneración y

renovación urbana) supone, para Zaragoza Vivienda, un avance en el intercambio de conocimientos,

En innovación y en cooperación sobre los temas que nos preocupan relacionados con la gestión social del parque público de viviendas, con temas financieros, de rehabilitación etc. En AVS se llevan a cabo, investigaciones aplicadas a nuestro ámbito de actuación y promueve intercambios de experiencias, jornadas y seminarios, fomentando las relaciones entre los asociados y otros colectivos del sector, tanto en el ámbito nacional como en el internacional, organizando encuentros profesionales, visitas técnicas, jornadas de estudio, difundiendo buenas prácticas, nuevas soluciones técnicas.

En estos encuentros se difunde y pone en valor el trabajo de los gestores públicas, detectando nuevas necesidades sociales, innovaciones en el ámbito constructivo y buscando soluciones prácticas y aplicables a distintas zonas del país, que puedan servir de guía o inspiración para todos los asociados y para el sector, en general.

Relaciones y colaboraciones con entidades sociales de los barrios:

Oficina Plan Integral Casco Histórico (PICH)

Asociación de Vecinos Lanuza - Casco Viejo

Especial referencia a organizaciones relacionadas con medioambiente:

Plataforma de Edificación Passivhaus (PEP)

Zaragoza Vivienda, junto con el Ayuntamiento de Zaragoza firmamos el Manifiesto Institucional por la eficiencia energética en la edificación “vivir mejor consumiendo menos energía”: ...” y construir edificios de consumo casi nulo.

Nos comprometemos a avanzar en el cumplimiento de la directiva 2010/31 y conseguir que antes del 31 de diciembre de 2020, todos los edificios de nueva construcción públicos y privados y, todos los rehabilitados, sean edificios de consumo casi nulo”.

## DIFICULTADES Y MEJORAS

El impacto de los procesos electorales municipales en la actividad de Zaragoza Vivienda es una realidad, así como la constatación de que los ejes estratégicos básicos de la Sociedad son acciones siempre a largo plazo.

Teniendo en cuenta estas dos consideraciones, entre otras existentes, sería aconsejable la elaboración de un protocolo a aplicar en el momento en el que se produce un cambio corporativo de especial impacto (elecciones municipales, cambios en la dirección de Zaragoza Vivienda...) en el que se haga constar tareas básicas, plazos y mecanismos de comunicación y colaboración con el ayuntamiento de Zaragoza, con el objetivo de minimizar dichos impactos en el cumplimiento general de los objetivos de Zaragoza Vivienda. Una de las señas de identidad de la Sociedad es el contenido social de su cometido, en cuanto al objetivo principal de su tarea, centrada en las personas y en la mejora de la calidad de vida con respecto a la vivienda y el alojamiento.. En este sentido, debemos continuar con la colaboración con entidades públicas y privadas, de carácter social y urbanístico, ordenando y planificando esta acción para mejorar la gestión y poner en valor el balance positivo para el conjunto de nuestro grupos de interés.





# **GOBIERNO Y GOBERNANZA**

## COMO GESTIONAMOS LAS ACCIONES EN ZARAGOZA VIVIENDA

Tal y como se señala en los Estatutos, la dirección y administración de la Sociedad corresponderá a la Junta General, al Consejo de Administración y al Director Gerente.

### *Junta General*

El socio único ejercerá las competencias de la Junta General. La voluntad del Ayuntamiento de Zaragoza como socio único se formará de acuerdo con lo establecido en la legislación de régimen local.

#### Funciones de la Junta General

Es competencia de la Junta General deliberar y acordar sobre los siguientes asuntos:

- A. La aprobación de las cuentas anuales, la aplicación del resultado y la aprobación de la gestión social.
- B. El nombramiento y separación de los administradores, de los liquidadores y en su caso, de los auditores de cuentas, así como el ejercicio de la acción social de responsabilidad contra cualquiera de ellos.
- C. La modificación de los estatutos sociales.
- D. El aumento y reducción del capital social.
- E. Emitir obligaciones u otros títulos que creen deuda.
- F. La transformación, la fusión, la escisión o la cesión global de activo y pasivo.
- G. La disolución de la sociedades.
- H. La aprobación del balance final de liquidación.
- I. Las demás facultades que las disposiciones legales vigentes o estos Estatutos atribuyan expresamente a la Junta General.

### *Consejo de Administración*

La Sociedad será administrada y regida por el Consejo de Administración, el cual asume la representación social, en juicio y fuera de él, y tiene plenitud de facultades, salvo las reservadas expresamente a la Junta General por la Ley o por sus Estatutos.

### *Director Gerente*

El Consejo de Administración podrá nombrar libremente, a propuesta del Presidente, su cese y separación.

Funciones: Corresponde al Director Gerente, sin perjuicio de las facultades que le confiera el Consejo de Administración, la coordinación general de las actividades de la Sociedad, velar por la eficiencia de la gestión según los objetivos definidos, elaborar la propuesta de presupuesto anual y asumir las funciones de gerente, responsabilizándose, por tanto, de las cuestiones relativas a la organización, control presupuestario y seguimiento de la gestión ordinaria de la Sociedad.

## Comité Ejecutivo

Constituido por cuatro miembros, como es habitual en cualquier equipo directivo, las competencias son, entre otras:

- Proponer el Plan de Negocio anual al Consejo de Administración y su actualización continua.
- Definir y potenciar la cultura corporativa.
- Definir estrategias, dentro del marco operativo de la Sociedad, para el cumplimiento de objetivos.
- Evaluar periódicamente el grado de cumplimiento de objetivos de Zaragoza Vivienda y toma de decisión en cuanto a las desviaciones en los mismos.
- Realizar propuestas de mejora e inversiones al Consejo de Administración.
- Evaluar y analizar determinados proyectos que por su envergadura, plazo y dimensión estratégica, requieran de su supervisión.
- Alinear las estrategias y acciones propias con las estrategias municipales en materia de vivienda.
- Proponer nuevos aspectos metodológicos a considerar.
- Liderar y desarrollar el equipo humano de Zaragoza Vivienda.

Otras por el propio Comité Ejecutivo planteadas y que respondan a necesidades en la alta gestión de la empresa.

## Comité de Dirección

El Comité de Dirección debe ser un grupo de trabajo que, bajo el impulso del Director Gerente y/o Comité Ejecutivo, logra un fin mediano que es la continuidad y el éxito de la Sociedad a largo plazo.

La legitimidad del Comité de Dirección se apoya en su eficiencia. Es necesario que sus miembros sepan trabajar en equipo y que busquen y encuentren soluciones que implantarán como equipo.

Tiene una triple finalidad:

- Desempeñar una labor asesora y consultiva de la Gerencia.
- Coordinar las actividades de las diferentes áreas o departamentos de la empresa.
- Establecer las pautas de una dirección participativa y con capacidad de delegar.

Las citas periódicas del Comité de Dirección también ofrecen la posibilidad a los directivos de las diferentes áreas de conocer el desarrollo del resto de departamentos de la empresa. Esto facilita una mejor coordinación y cohesión entre los mismos, al tiempo que potencia su formación, ya que se alimentan de las ideas que otros compañeros están llevando a cabo en sus respectivas áreas.

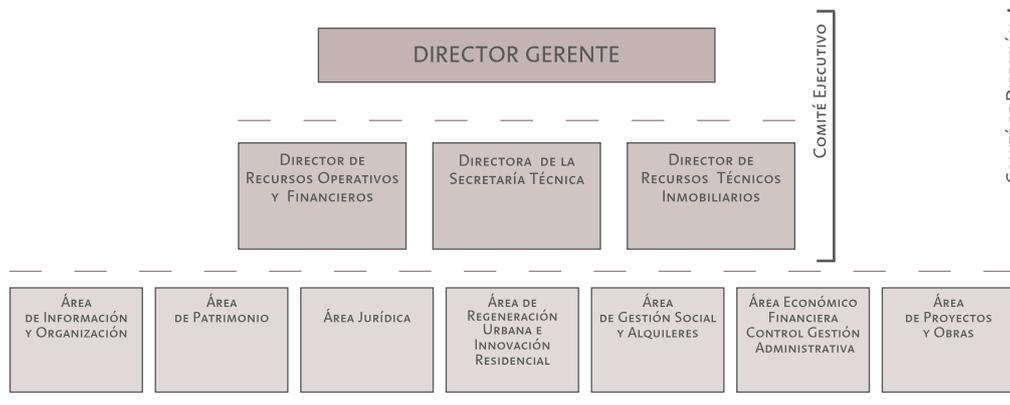
En el Comité de Dirección se puede convocar puntualmente, además, a aquéllos colaboradores que sean necesarios para abordar un tema concreto.

Con respecto a la legitimación de los mandos directivos, no existen mecanismo participativos.

Los órganos de decisión y participación de carácter colegiado, como son el Comité Ejecutivo y el Comité de Dirección, se crean a propuesta del Director Gerente y están reconocidos en los Estatutos de Zaragoza Vivienda.

Modificaciones relativas a los mandos directivos, como los Jefes de área, deben ser comunicados al Ayuntamiento de Zaragoza y al Consejo de Administración.

El organigrama de la Sociedad en 2019 es el siguiente:



### Comisión de Responsabilidad Social Corporativa

Constituida el 11 de octubre de 2019, la Comisión RSC está formada por 3 miembros y la Jefatura de Sección de RSC. A lo largo de 2019 las actividades llevadas a cabo han sido:

- Formación interna aspectos básicos de RSC
- Formación propuesta por el Instituto Aragonés de Fomento (RSA) sobre Objetivos de Desarrollo Sostenible y Agenda 2030 en Aragón.
- Elaboración del borrador de funcionamiento de la Comisión.

La Comisión RSC de Zaragoza Vivienda es un órgano estable y transversal que, en colaboración con la Gerencia, tendrá carácter consultivo y ejercerá cuantas funciones de información, asesoramiento, coordinación, seguimiento y supervisión sean necesarias para desarrollar, en el ámbito de su competencia, el progreso económico, social y medioambiental acorde con el desarrollo sostenible de la propia organización, de los grupos de interés con los que se relaciona y del entorno en el que impacta su acción. Impulsando propuestas de mejora en el seguimiento y cumplimiento de la agenda 2030 de Desarrollo Sostenible.

Existen en Zaragoza Vivienda otros comités con diferentes competencias que forman parte de la organización: Comité de Empresa, Comité de Igualdad de Oportunidades y Comité de Seguridad y Salud.

En materia de medioambiente y social, la competencia recae sobre los órganos de dirección mencionados, a la espera de la aprobación de competencias de la Comisión RSC.

## ÉTICA E INTEGRIDAD

El Proyecto 6.1.1 Elaborar un Código ético preve el año 2020 como el año en el que se inicie la implantación de un código ético y de conducta por parte de Zaragoza Vivienda.

El Consejo de Administración, en sesión celebrada el 30 de octubre de 2019, aprobó el inicio de las actuaciones oportunas para la implantación de un modelo de organización y gestión de prevención y control de riesgos de Compliance Penal y propone su revisión por la Dirección, para elevar en su día al Consejo la aprobación del Código de conducta y manual de Compliance Corporativo, el nombramiento de responsables (Compliance Officer), la elaboración de un mapa de riesgos y la revisión de las políticas de prevención de delitos y e gestión de riesgos, y establecer un canal ético o canal de denuncias (mail credo a tal efecto)

Ambas propuestas y acciones responde al interés de la organización por aplicar normas de conducta y estándares éticos y legales sobre la integridad en Zaragoza Vivienda. En este sentido el año 2020 será clave tanto para la puesta en marcha de las actuaciones aprobadas como para la información y difusión en la organización y al exterior..

### *Misión, Visión y Valores*

Tal y como se señala en el objeto de la Sociedad y en la Misión y Visión de la Sociedad Municipal, nuestro compromiso es...”lograr mayor eficacia en la acción municipal en la respuesta a las necesidades de alojamiento en sentido amplio, a través de la gestión de acciones relacionadas con la revitalización urbanística y social de los barrios de la ciudad, conectando vivienda, hábitat (entorno), calidad de vida y bienestar social. Favoreciendo el desarrollo sostenible de la ciudad”.

La misión y la visión de Zaragoza Vivienda incorpora conceptos como:

- Mayor eficacia en la acción municipal, es decir, la mejora de la intervención pública en vivienda.
- Lograr mayor revitalización de zonas degradadas, con un planteamiento integral de mejora urbanística y social de la ciudad.
- Promover la reducción de los precios de venta y arrendamiento de los solares edificables resultantes, con el objetivo de realizar una adecuada gestión de su patrimonio e incidiendo, además, en el mercado inmobiliario en el marco de la actuación municipal.

Destacamos en la preeminencia de valores concretos presentes en todas las áreas de trabajo:

- Sensibilidad social
- Sensibilidad con el medio ambiente
- Trabajo en equipo
- Motivación profesional
- Capacidad de adaptación
- Comunicación y escucha activa
- Compartir visión
- Discreción
- Compromiso social responsable

## **Transparencia**

Desde 2003, el principal canal de comunicación presencial es la Unidad de Información y Atención al Ciudadano (UIAC) ubicada en la calle San Pablo 48 que, a modo de ventanilla única y en un amplio horario, ofrece información y asesoramiento sobre los servicios que presta Zaragoza Vivienda y cualquier otra información relacionada con la vivienda y el alojamiento en la ciudad de Zaragoza.

En general, la exposición e información de las características de nuestros productos y servicios se adapta a las necesidades y posibilidades de las personas solicitantes, en función de las características del público al que va dirigido. La información está orientada al consumidor.

Cumplimos con la Ordenanza sobre Transparencia y Libre Acceso a la Información a los Organismos Autónomos, Sociedades Municipales y demás entidades vinculadas o dependientes del Ayuntamiento de Zaragoza. La información que debe hacerse pública, para el cumplimiento de esta norma, esta contenida en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento.

Hay que señalar de forma especial la inclusión, en este portal, de los apartados relativos a convenios firmados, encargos realizados por el Ayuntamiento de Zaragoza y la concesión de ayudas y subvenciones. Apartados que suponen una información éticamente responsable para la ciudadanía.

Portal de Transparencia: <http://www.zaragoza.es/sede/portal/organización/Zaragoza-Vivienda>

Para la difusión de nuestras actividades utilizamos, además, otros canales de información y difusión de nuestros productos y servicios como la página web de la Sociedad, cuñas de radio, anuncios en televisión, prensa local, redes (twitter) y de modo excepcional en cine.

En la UIAC también se aporta información relacionada con los procesos operativos: adjudicación de vivienda vacante municipal, gestión social, gestión arrendamientos, Zaragoza Alquila, Alegria tu vivienda, Mediación Hipotecaria y Mediación en Alquiler.

## **En cuanto a los productos y precios**

La política de precios de Zaragoza Vivienda se define en función de su objeto social, de las condiciones socioeconómicas de los usuarios-as y de la situación social y económica del momento, siempre teniendo en cuenta criterios de proporcionalidad entre el precio y las personas que optan a nuestros productos, a través de bonificaciones y/o ayudas directas al alquiler o al fomento de la rehabilitación de las viviendas y edificios.

En este sentido, es el Consejo de Administración constituido por representantes de los grupos políticos, quien aprueba los precios de venta y/o en alquiler, que se sitúan siempre por debajo del sector o mercado y varían en función de la situación socio-económica de las personas solicitantes.

En el Consejo de Administración de 19 de marzo de 2014 se aprueba nuevo régimen de precios de alquiler unificado y un sistema de ayudas directas al alquiler, actualmente en vigor (Bases reguladoras de la convocatoria de ayudas directas al alquiler 2017).

En relación a los precios de mantenimiento preventivo y correctivo, uno de los gastos de mayor impacto sobre la economía de nuestros usuarios y usuarias, son

los establecidos anualmente por las empresas ganadoras de concurso público, repercutiéndose en los/las afectadas mensualmente y en cantidades asumibles en función de su situación económica.

Excepcionalmente, en los años más intensos de crisis económica y posteriores (2012 y 2016) Zaragoza Vivienda optó por no repercutirlos y asumir el 100% del importe.

Para la aplicación de estos criterios contamos con el documento “Criterios de asignación de gastos de mantenimiento.

### **Con respecto a la transparencia en el precio:**

Con respecto a los precios establecidos para locales, vivienda de alquiler con opción a compra, cesión de viviendas, garajes, se publicitan, de forma actualizada, en la web de la Sociedad.

Para la recogida de sugerencias hay establecido un buzón de sugerencias en la planta calle de las oficinas de la Sociedad de c/ San Pablo 48 (UIAC).

En el portal de transparencia de la web del Ayuntamiento de Zaragoza también podemos consultar información de Zaragoza Vivienda en relación a los siguientes apartados:

- Consejo, estatutos, organigrama, plantilla, presupuestos, convenios, encargos, ayudas y subvenciones y cuentas abiertas.

Zaragoza Vivienda ha mantenido siempre una posición de acceso, cercanía y transparencia ante solicitudes de información particulares o vecinales relacionadas con aspectos de gestión interna (imputación de gastos, facturas, desglose de gastos de comunidad, etc) y ha dado respuesta escrita a cualquier solicitud de información y/o aclaración con respecto a las concesiones de ayudas y/o subvenciones, además de informar a través de su publicación oficial. El nivel de compromiso con la transparencia y el precio justo vendrá determinada también por el nivel de quejas recibidas en 2019: que se sitúan en:

- No se han recogido quejas relacionadas con transparencia y relativas a 2019.
- Las quejas relacionadas con el predio han sido 118 de un total de 477 (25%).

### **Políticas de remuneración**

El sistema retributivo de la plantilla de Zaragoza Vivienda está establecido a través del Convenio del personal laboral del ayuntamiento de Zaragoza 2016-2019, al que está adscrita la organización. Dicho Convenio está a disposición de la plantilla en el tablón al efecto (de personal), por parte de los miembros el Comité de Empresa y en la Plataforma Interna de Comunicación.

El salario, para todas las categorías, esta recogido en el artículo 28 del Convenio señalado y se compone de salario base, trienios y complementos.

Con respecto al reparto de beneficios, Zaragoza Vivienda, debe, en cumplimiento de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, registrar superávit en el Balance de Cuentas Anuales, lo que le obliga a una gestión financiera responsable, destinando esos beneficios, exclusivamente, al cumplimiento de su objeto social.





**DESARROLLO  
SOSTENIBLE**

## DESARROLLO SOSTENIBLE

### UN CONCEPTO

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (2015, Naciones Unidas) señala el camino para poner fin a la pobreza, en favor de la paz, prosperidad y oportunidades para todas las personas. Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en los que se basa la Agenda 2030 exigen la transformación de los sistemas financieros, económicos y políticos en favor de un mundo más equitativo, inclusivo y sostenible.

En Zaragoza Vivienda queremos comprometernos con este ideario por la consecución de las metas propuestas por los Objetivos de Desarrollo Sostenible en un modelo de gestión basado en la solidaridad y la justicia redistributiva de sus recursos. Para ello, debemos trabajar en conexión con la comunidad que nos rodea, planificando acciones que respondan a necesidades sociales, medioambientales, e igualitarias y no exclusivamente financieras.

## DESARROLLO SOSTENIBLE

### UNA ESTRATEGIA

En realidad no ha sido un camino lineal. Hemos dudado y hemos experimentado hasta llegar al año 2017 con la aprobación del Plan Estratégico:

- En el año 2012 iniciamos la elaboración del primer informe de sostenibilidad (también llamada memoria de sostenibilidad). Es la primera toma de contacto que nos sirvió, además, para comprender el carácter y la personalidad de Zaragoza Vivienda a lo largo de su historia.
- Hasta 2015 fuimos elaborando informes anuales.
- En 2014 y 2017 experimentamos con otra metodología: El Balance del Bien Común. Metodología que responde a la aplicación de criterios sociales, económicos y medioambientales relacionados con la Economía del Bien Común. No ha sido un paréntesis. Ha sido un aprendizaje de criterios nuevos y complementarios que nos ayudarán en el camino de la mejora como organización.
- En estos momentos, 2019, entendemos que debemos definir el camino a seguir y presentamos esta Memoria de Sostenibilidad que pretende ser un aprendizaje para las futuras memorias de sostenibilidad y una herramienta de trabajo para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Agenda 2030).
- Para ello, hemos iniciado un camino de debate y reflexión sobre la contribución de Zaragoza Vivienda a los Objetivos de Desarrollo Sostenible teniendo en cuenta nuestras prioridades y acciones principales (lo que hacemos), con quien contamos para ello (grupos de interés) y que podemos hacer para reducir los posibles impactos de nuestras acciones.

## CONTRIBUCIÓN DE ZARAGOZA VIVIENDA A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

### El objetivo referencia para Zaragoza Vivienda es el ODS 11: “Ciudades y comunidades sostenibles”.

Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles.

Cuando trabajamos en la ampliación del número de viviendas asequibles para personas y familias en situación de vulnerabilidad económica y/o social, estamos impactando en el objetivo de lograr que las ciudades sean más inclusivas.

Si promovemos la rehabilitación de edificios y viviendas y la mejora del parque de viviendas de la ciudad mediante ayudas económicas y en la mejora de equipamientos en desuso, trabajamos por una ciudad y unos barrios más sostenibles.

Si desplegamos acciones comunitarias en las zonas dónde gestionamos viviendas de alquiler social, favorecemos el acceso a la igualdad de oportunidades.

Nuestro esfuerzo por trabajar en favor de una información ágil y accesible para la ciudadanía tiene que ver con el derecho a una información para todos en igualdad de oportunidades.

Las acciones sociales y educativas relacionadas con el uso eficiente de la energía, nos ayudará a mejorar el medioambiente y a gestionar el consumo de forma racional.

En definitiva, a lo largo de esta memoria queremos demostrar el impacto de nuestras acciones en favor de las metas y actividades propuestas por Naciones Unidas en el ODS 11.

11.1 De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales

11.3 De aquí a 2030, aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en todos los países

11.6 De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo

11.7 De aquí a 2030, proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad

Sin embargo, es evidente que la vivienda es una necesidad clave para cualquier proceso de integración social y facilita la cobertura de otros derechos fundamentales para el desarrollo de las personas, expresados en los demás Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La triple dimensión de la Responsabilidad Social se verá reforzada con los objetivos de Desarrollo Sostenible asumiendo el compromiso económico, ambiental y social en relación a valores como la igualdad de oportunidades, protección del medioambiente, protección de la salud, entre otros, que están también directamente relacionados con el acceso a una vivienda digna y la construcción de barrios y ciudades más sostenibles.

En Zaragoza Vivienda hemos reflexionado sobre el impacto de nuestras actividades principales y de aquellas que podemos calificar como de “valor añadido” por estar relacionadas con un compromiso que va más allá de lo estrictamente obligatorio.

**PRIORIDAD:**  
**Emergencia - Exclusión Residencial**

Programas y proyectos que promuevan el aumento de viviendas de alquiler social, dignas y asequibles, favoreciendo la inclusión social y la permanencia en las viviendas.

Servicios básicos seguros y asequibles en los barrios de la ciudad.

La mediación como medio para reducir la pérdida de la vivienda por impago de hipoteca o alquiler



**PRIORIDAD:**  
**Rehabilitación Urbana**

Ayudas a la rehabilitación de viviendas y edificios en los barrios de la ciudad, aplicando criterios de sostenibilidad, accesibilidad y eficiencia energética.

Intervención en los entornos: Áreas de Rehabilitación y Regeneración Urbana, acondicionamiento de equipamientos y locales y promoción de la movilidad sostenible.

Rehabilitación y mantenimiento del parque municipal de viviendas de alquiler.



**PRIORIDAD:**  
**Gestión del Parque Municipal de Vivienda Social en Alquiler**

Acceso a las viviendas con mayor nivel de precariedad y vulnerabilidad social y económica y adaptación del alquiler según ingresos (sistema de ayudas económicas).

Favorecer la permanencia y el cuidado de la vivienda con acciones socioeducativas y medidas de apoyo para el pago.

Seguimiento social y trabajo social comunitario.



**PRIORIDAD:**  
**Información y Atención a la Ciudadanía**

Información sobre alojamiento y vivienda en el municipio de Zaragoza, de forma individual y asesorando con los diferentes trámites y gestiones.

Inscripción y tramitación de los programas y proyectos gestionados por Zaragoza Vivienda, incluidas las convocatorias de ayudas económicas y técnicas de forma personalizada y sencilla.



**PRIORIDAD:**  
**Medioambiente**

Sostenibilidad ambiental en la rehabilitación ajena: eficiencia energética y uso de materiales sostenibles.

Acciones en obra nueva: ciclo de vida, residuos, ecodiseño, eficiencia energética y materiales sostenibles.

Asesoramiento socio energético en viviendas municipales de alquiler y para la ciudad.



**PRIORIDAD:**  
**Proyectos Europeos**

Innovación y cooperación nacional e internacional y transferencia de conocimientos técnicos.

Aportación económica.

Aplicación de las experiencias piloto europeas.



**PRIORIDAD:**  
**Encargos, Acuerdos, Alianzas y Convenios**

Encargos del Ayuntamiento y acuerdos de colaboración y coordinación con entidades públicas y privadas, para poner en marcha programas y proyectos.

Convenios con entidades públicas y privadas de carácter social para la contraprestación de servicios, en beneficio de nuestros usuarios y usuarias.

Alianzas y coordinación con administraciones públicas.



**PRIORIDAD:**  
**Bienestar Laboral**

Código ético.

Análisis bianual de clima laboral y mejora de liderazgo y la eficiencia de tareas y tiempos.

Democracia interna y transparencia mediante la información, comunicación y participación.

Coordinación y cooperación por programas, proyectos y objetivos.

Aplicar mejoras al cumplimiento de las normas.



## CON QUIEN CONTAMOS

En 2010, Zaragoza Vivienda con la colaboración de la Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES), elaboran el Informe “Desarrollo del modelo de gestión de la responsabilidad social en Zaragoza Vivienda” cuyo objetivo era presentar una visión completa y estructurada de las actuaciones de Zaragoza Vivienda en el ámbito de la Responsabilidad Social.

Para ello se realizaron talleres participativos. Uno de los talleres trabajó en la identificación de los grupos de interés y sus expectativas, analizando tanto la visión externa de los grupos de Interés de Zaragoza Vivienda como la visión interna sobre los grupos de Interés y sus expectativas (Memoria de Sostenibilidad 2012).

El resultado de este trabajo fue el siguiente diagrama:

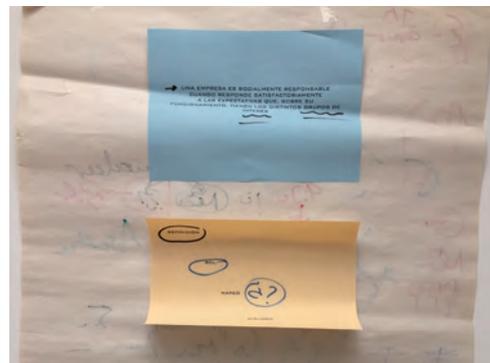
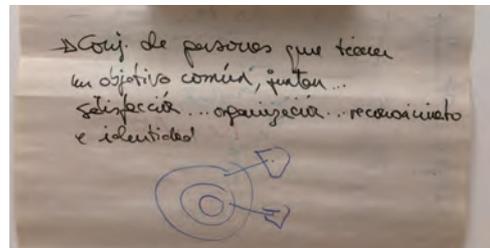
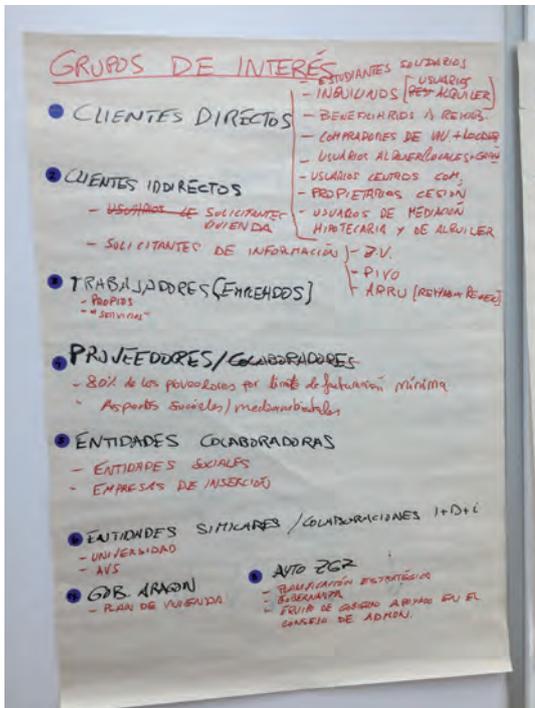


Atendiendo a su mayor o menor trascendencia, se procedió a su clasificación:

GRUPOS DE INTERÉS	
Ayuntamiento de Zaragoza	La Ciudad
Plantilla de la empresa	Organización Sociedad Civil
Cliente Directo	Bienestar Social Zaragoza
Ciudadano Cliente Indirecto	Entidad Similar Actividad
Medioambiente	Familia de los Trabajadores
Proveedor/Colaborador	Sindicatos
Gobierno de Aragón	Ciudadano contribuyente
Medios de Comunicación	

Desde ese proceso participativo y a lo largo de los siguientes años en los que se han elaborado memorias e informes, se han ido definiendo los grupos de interés por parte de la Sociedad.

Previamente a la elaboración de esta memoria se promueve en la Comisión de Responsabilidad Social un proceso de reflexión y revisión de los grupos de interés.



El resultado es la reducción de los grupos de interés al objeto de adaptarlos a la realidad actual, según se observa en la siguiente tabla:

INFLUENCIA DE NUESTRAS PRIORIDADES EN LOS GRUPOS DE INTERÉS 2019									
PRIORIDADES ZARAGOZA VIVIENDA	GRUPOS DE INTERÉS/ RELEVANCIA 0.- Poco relevante 1.- Relevancia media 2.- Muy relevante								
	Cientes Directos	Cientes indirectos	Proveedores	Entidades colaboradoras	Ayuntamiento de Zaragoza	Gobierno de Aragón	Entorno Zaragoza	Trabajadores-as	Entidades similares I+D+i
EMERGENCIA EXCLUSIÓN RESIDENCIAL	2	2	2	1	2	2	2	2	2
REHABILITACIÓN URBANA	1	1	0	2	2	1	2	1	1
GESTIÓN PARQUE MUNICIPAL DE VIVIENDA SOCIAL EN ALQUILER	2	1	2	1	2	2	2	2	2
INFORMACIÓN/ ATENCIÓN AL CIUDADANO*	2	1	0	0	1	0	1	1	0
MEDIO AMBIENTE	2	1	1	1	1	0	1	1	1
PROYECTOS EUROPEOS	2	1	0	1	1	0	2	2	1
ENCARGOS, ACUERDOS Y ALIANZAS, CONVENIOS	1	0	0	1	2	0	0	1	0
BIENESTAR LABORAL	0	0	1	1	2	1	1	2	1

### Participación de los Grupos de Interés

Este proceso de revisión iniciado por la Comisión de Responsabilidad Social deberá continuar con la planificación del Proyecto Promover las relaciones con los grupos de interés con los que se relaciona Zaragoza Vivienda, incluido en el Plan Estratégico 2017-2020.

Igualmente, la Comisión deberá incluir en su reglamento, el fomento y seguimiento de las relaciones con los grupos de interés por parte de la Sociedad Municipal, con especial incidencia en la identificación de acciones sostenibles y el impacto positivo y negativo que se producen en ambas direcciones.

## ACCIONES PARA REDUCIR IMPACTOS NEGATIVOS

Desde la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa se aportan diferentes propuestas de mejora (Anexo tabla completa) para mitigar los posibles impactos negativos que puede generar nuestra actividad:



### EMERGENCIA Y EXCLUSIÓN RESIDENCIAL

- Promover acción conjunta institucional para la ampliación del parque de vivienda social en alquiler. Varios financiadores
- Aumentar el presupuesto para la mejora del parque inmobiliario de Zaragoza Vivienda
- Proponer al Ayuntamiento la construcción de viviendas para alquiler social o la compra de viviendas para rehabilitar
- Estudio de impacto social en las zonas de intervención de la Sociedad para detectar y minimizar influencia
- Fomentar proyectos de seguimiento sociolaboral
- Mantener proyectos de mediación hipotecaria y en arrendamiento



### GESTIÓN PARQUE MUNICIPAL DE VIVIENDA SOCIAL EN ALQUILER

- Revisión y propuesta de mejora en el Programa de Seguimiento social
- Mantener propuesta de apoyo en el pago de alquiler.
- Propuesta de mecanismos que favorezcan la no independencia presupuestaria para la aprobación de los alquileres de las viviendas de Zaragoza Vivienda
- Acción comunitaria: gestión conjunta y coordinación con centros comunitarios
- Promover desde Zaragoza Vivienda acciones que reduzcan los efectos de la acción judicial
- Revisión y propuesta de mejora en el programa de seguimiento social
- Aplicación, más amplia, del deber de conservación del parque inmobiliario de Zaragoza Vivienda (especialmente, en viviendas de alquiler social)



### INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO SOBRE VIVIENDA Y ALOJAMIENTO EN ZARAGOZA

- Incorporar software de gestión de turnos con más agentes, más paneles informativos para la sala de espera y un sistema sencillo de explotación y análisis de datos.
- Sistema de telefonía IP con una nueva centralita que permita configurar una locución de bienvenida con opciones de marcado hacia cada área, más flexibilidad en los grupos de salto de llamadas y un análisis estadístico del funcionamiento del call-center.
- Sistema de citas externo, ya sea a través de web o de aplicación.
- Diseñar un protocolo de actuación para la atención presencial.



## REVITALIZACIÓN-REHABILITACIÓN URBANA

- Respuesta integral para la concesión y seguimiento de las obras de rehabilitación realizadas a través de ayudas a la rehabilitación
- Revisión y propuesta de mejora en las ayudas a la rehabilitación (especialmente en viviendas)
- Acciones relacionadas con los mapas de rehabilitación en los que se colabora con DGA y Ministerio
- Aumentar el presupuesto para la mejora del parque inmobiliario de Zaragoza Vivienda
- Planificar la gestión de locales (criterios medioambientales, económicos y sociales)
- Fomentar la colaboración con el Ayuntamiento de Zaragoza
- Planificar acciones internas para mantener los datos de movilidad sostenible



## MEDIOAMBIENTE

- Ampliar la acción de control sobre los residuos de las obras gestionadas por ZV
- Atención socioenergética a través de puntos de información y atención y talleres, entre otras acciones.
- Plan de Acción Medioambiental 2020-2023
- Actuaciones de mejora energética acompañadas de educación ambiental
- Fomentar las actuaciones de mejora energética en el conjunto de las sedes de ZV



## PROYECTOS EUROPEOS

- Planificar la tarea para equilibrar y mejorar el tiempo empleado en la presentación de proyectos europeos
- Mantener la aplicación de experiencias piloto y su transversalidad en los planes estratégicos
- Mejorar la planificación de tareas y tiempos con respecto al personal colaborador



## ENCARGOS, ACUERDOS, ALIANZAS Y CONVENIOS

- Establecer y aprobar criterios de aplicación para la firma de convenios
- Revisar la conveniencia de convocatorias publicas
- Planificación de la acción
- Trabajar en la preparación de mecanismo de mejora para encajar los encargos en las tareas de ZV favoreciendo su ejecución sin modificar la planificación propia
- Trabajar en la preparación de mecanismo de mejora para encajar los encargos en las tareas de ZV favoreciendo su ejecución sin modificar la planificación propia



## BIENESTAR LABORAL

- Establecer y aprobar criterios de aplicación para la firma de convenios
- Revisar la conveniencia de convocatorias publicas
- Planificación de la acción
- Trabajar en la preparación de mecanismo de mejora para encajar los encargos en las tareas de ZV favoreciendo su ejecución sin modificar la planificación propia
- Trabajar en la preparación de mecanismo de mejora para encajar los encargos en las tareas de ZV favoreciendo su ejecución sin modificar la planificación propia

---

## RESPONSABILIDAD SOCIAL - OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

---

Sabemos que los Objetivos de la Agenda 2030 son una oportunidad para la mejora de la organización y un marco de referencia para la planificación estratégica de la Responsabilidad Social Corporativa. Desde este punto de vista y para nuestra organización, la incorporación de los ODS a nuestra estrategia nos hace ser conscientes del valor de nuestro contenido social y del valor añadido de determinadas acciones y proyectos puestos en marcha.

La conexión RSC+ODS ayuda a reflexionar y valorar los impactos generados en nuestro día a día (positivos y negativos) y facilita una hoja de ruta cargada de oportunidades de mejora en la aplicación de políticas socialmente responsables.

Proyectos como la elaboración de un Código, comunicación interna, comunicación externa, plan de acción medioambiental, relaciones con los Grupos de Interés y desarrollo de acciones de colaboración e intercambio con otras entidades, demuestran esta conexión.

De tal manera que el cumplimiento de los objetivos de la RSC, en una organización, supone el cumplimiento de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Así pues, la información sobre Responsabilidad Social a través de informes como el presente, aporta a su vez información sobre la posición y diagnóstico de Zaragoza Vivienda (en este caso) en relación a los ODS.





**ENFOQUE DE  
GESTIÓN  
PRIORIDADES  
2019**

A continuación, detallamos los temas que para Zaragoza Vivienda son de especial importancia teniendo en cuenta los impactos económicos, sociales y medioambientales más significativos de la organización y el sector en el que trabajamos.

Las prioridades identificadas y consideradas como fundamentales son:

- Emergencia y exclusión residencial
- Rehabilitación urbana
- Gestión del parque municipal de viviendas sociales de alquiler
- Información y atención sobre alojamiento en Zaragoza
- Medioambiente
- Proyectos europeos
- Encargos, acuerdos, alianzas y convenios
- Bienestar laboral

---

## MATERIALIDADES. PRIORIDADES Y ACCIONES 2019

---

En referencia a 2019, hemos reconocido y analizado 8 prioridades y 51 acciones.

### *Emergencia y exclusión residencial*

---

1. Respuestas ante situaciones de emergencia habitacional y exclusión residencial a través de programas y proyectos que favorezcan el aumento de viviendas de alquiler social.
2. Vivienda digna y asequible a personas y familias en situación de vulnerabilidad.
3. Inclusión social de personas y familias en situación de vulnerabilidad, desarrollando acciones que favorezcan la permanencia en las viviendas gestionadas por Zaragoza Vivienda.
4. Facilitar servicios básicos adecuados, seguros y asequibles en barrios vulnerables de la ciudad.
5. Reducir la pérdida de vivienda habitual motivada por impago de hipoteca o alquiler mediante la mediación.

### *Rehabilitación Urbana*

---

6. Mejorar la habitabilidad de viviendas y edificios de los cascos históricos de los barrios de la ciudad, incluidas las comunidades vecinales más vulnerables, mediante ayudas a la rehabilitación ajena, favoreciendo la regeneración y revitalización urbana.
7. Aplicar criterios de sostenibilidad, accesibilidad y eficiencia energética en las convocatorias de ayudas a la rehabilitación y en programas y proyectos nacionales y europeos.
8. Intervención en los entornos, principalmente en cascos históricos de los barrios de la ciudad.
9. Mantenimiento y rehabilitación del parque municipal de viviendas en alquiler social.
10. Cesión de locales fomentando el comercio de proximidad para revitalizar el tejido social de la zona.
11. Rehabilitación y acondicionamiento de equipamientos en desuso, con el objetivo de actualizar y fomentar una nueva función social.
12. Fomentar la movilidad sostenible.

## **Gestión parque municipal de vivienda social en alquiler**

13. Favorecer el acceso a viviendas de las personas y familias con mayor nivel de precariedad y vulnerabilidad económica y social.
14. Seguridad en la tenencia de la vivienda si se cumplen las obligaciones.
15. Facilitar el acceso y la permanencia en las viviendas, mediante la adaptación del alquiler según ingresos familiares mediante un sistema de ayudas económicas.
16. Mejora de la calidad de vida de las personas usuarias de las viviendas de alquiler social en relación a la convivencia comunitaria.
17. Aplicar medidas de apoyo para afrontar deudas de alquiler, si es justificada.
18. Seguimiento social: información, orientación y asesoramiento en recursos sociales y acompañamiento personal y familiar, favoreciendo la inclusión social.
19. Mantenimiento y rehabilitación del parque público municipal gestionado por Zaragoza Vivienda.
20. Alternativas para el pago de las mejoras y cuidados en las viviendas (responsabilidad de las personas usuarias) y acciones socioeducativas para fomentar su cuidado.

## **Información y atención sobre alojamiento en Zaragoza**

21. Informar y asesorar sobre los programas y servicios que presta Zaragoza Vivienda.
22. Proporcionar una información ágil, global y próxima en materia de alojamiento y vivienda en el municipio de Zaragoza.
23. Nexo entre la Sociedad Municipal y la ciudadanía, prestando un trato personalizado y asesorando en los diferentes trámites y gestiones.
24. Facilitar inscripción en la Bolsa de vivienda municipal de alquiler
25. Participar en la gestión del programa de intermediación en el alquiler de vivienda de particulares "Alegra tu Vivienda"
26. Iniciar los trámites para solicitar las ayudas técnicas y económicas que contemplan la Convocatorias de ayudas a la rehabilitación.
27. Recibir y gestionar las sugerencias y reclamaciones sobre los servicios que presta Zaragoza Vivienda enviándolas al área responsable para su resolución.

## **Medioambiente**

28. Sostenibilidad ambiental en las ayudas económicas a la rehabilitación ajena, especialmente en eficiencia energética y uso de materiales.
29. Acciones complementarias a la normativa medioambiental en obra nueva: ciclo de vida, residuos, ecodiseño, eficiencia energética.
30. Uso de materiales sostenibles en los proyectos de obra nueva y de rehabilitación realizadas desde Zaragoza Vivienda
31. Proyectos de Asesoramiento socio-energético en viviendas de alquiler y para la ciudad.
32. Incorporar acciones relacionadas con la educación medioambiental, a nivel interno y a nivel externo.
33. Mejora de la eficiencia energética en viviendas sociales de alquiler.
34. Mejora de la eficiencia energética de nuestras sedes.

## Proyectos Europeos

35. Proyectos europeos: innovación y cooperación nacional e internacional, en el ámbito técnico, transferencia de conocimientos y aportación económica.
36. Respuesta innovadora y eficiente en el ámbito medioambiental a través de proyectos europeos.
37. Mantenimiento de la experiencias piloto desarrolladas a través de proyectos europeos, por parte de Zaragoza Vivienda.

## Encargos, Acuerdos, Alianzas, Convenios

38. Encargos del Ayuntamiento de Zaragoza: herramienta eficaz y ágil en la acción municipal relacionada con vivienda.
39. Acuerdos del Gobierno de Zaragoza: colaboración y coordinación con entidades públicas y privadas a través de protocolos y convenios, para la puesta en marcha de diferentes programas y proyectos
40. Convenios con entidades públicas y privadas.
41. Convenios con entidades sociales: favoreciendo contraprestación de servicios en beneficio de nuestros grupos de interés, especialmente los usuarios-as de viviendas de alquiler social.
42. Coordinación con administraciones públicas en beneficio de diferentes grupos de interés de Zaragoza Vivienda.

## Bienestar Laboral

43. Código ético.
44. Plan de Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres en el ámbito laboral. Igualdad de género. Protocolos de actuación
45. Justa distribución de puestos, tareas y tiempos (estudios de cargas de trabajo)
46. Promoción y detección del talento y la innovación, favoreciendo la formación, la movilidad laboral y la promoción interna.
47. Democracia interna y transparencia
48. Promoción de la información y comunicación en los diferentes niveles de trabajo y entre departamentos o áreas.
49. Favorecer metodologías de trabajo innovadoras con respecto a la coordinación y cooperación laboral (trabajo en equipo por objetivos)
50. Fomentar la información, comunicación y participación de la plantilla.
51. Seguridad y salud de la plantilla. Protocolos de actuación.

La Comisión de Responsabilidad Social de Zaragoza Vivienda, tal y como recoge el Reglamento de funcionamiento de la Comisión, establece como objetivo continuar el debate y análisis de los temas más relevantes para la Sociedad como inicio de un proceso de participación que, a lo largo de 2020 y 2021, deberá ampliarse a las personas colaboradoras más cercanas en la implementación de la Responsabilidad Social y, finalmente, al conjunto de la plantilla.

## ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

# EMERGENCIA Y EXCLUSIÓN RESIDENCIAL

## EMERGENCIA Y EXCLUSIÓN RESIDENCIAL

### REHABILITACIÓN URBANA

### GESTIÓN PARQUE MUNICIPAL VIVIENDA SOCIAL EN ALQUILER

### INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

SOBRE VIVIENDA Y ALOJAMIENTO EN ZARAGOZA

### MEDIOAMBIENTE

### PROYECTOS EUROPEOS

### ENCARGOS, ACUERDOS, ALIANZAS Y CONVENIOS

### BIENESTAR LABORAL



Respuestas ante situaciones de emergencia habitacional y exclusión residencial a través de programas y proyectos que favorezcan el aumento de viviendas de alquiler social.

Vivienda digna y asequible a personas y familias en situación de vulnerabilidad.

Inclusión social de personas y familias en situación de vulnerabilidad, desarrollando acciones que favorezcan la permanencia en las viviendas gestionadas por Zaragoza Vivienda.

Facilitar servicios de alojamiento básicos adecuados, seguros y asequibles en barrios vulnerables de la ciudad.

Reducir la pérdida de vivienda habitual motivada por impago de hipoteca o alquiler mediante la mediación.

## ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

## EMERGENCIA Y EXCLUSIÓN RESIDENCIAL

Desde su origen y en los diferentes momentos de transformación de Zaragoza Vivienda ha enfocado su acción con un claro componente social desde el momento en el que la vivienda se considera el elemento principal para el desarrollo de las personas y su evolución personal, familiar y comunitaria.

Dada su importancia, la vivienda y el derecho a un alojamiento digno y asequible está protegido por numerosas declaraciones internacionales y normativas nacionales, pero en la práctica, la política de alojamiento tiene su máxima expresión en la política municipal, regional y nacional.

Ofrecer alojamiento y alternativas relacionadas con el alojamiento es objetivo fundamental en la política local (recordemos que es la administración más cercana a las necesidades de la ciudadanía) y la emergencia y, por lo tanto, la exclusión residencial es una prioridad en materia de vivienda.

El sistema de acceso, el coste del alquiler, la seguridad en la tenencia, la adecuación de la vivienda y la cooperación interterritorial en la creación y ampliación de los parques de vivienda social en alquiler son aspectos básicos que favorecen o dificultan el acceso a una vivienda digna y asequible y por lo tanto, el derecho al alojamiento protegido por nuestra Constitución.

En base a estas reflexiones, se han incluido entre nuestras prioridades relacionadas con la emergencia y exclusión residencial las siguientes acciones, que consideramos se encaminan precisamente a responder a la emergencia habitacional y a prevenir la exclusión residencial:

### Vivienda digna y asequible para personas y familias en situación de vulnerabilidad:

- Programa de Captación y Movilización de viviendas vacías.
- Colaboración con la Bolsa de viviendas del Gobierno de Aragón.
- Protocolos de actuación con el Ayuntamiento de Zaragoza

### Inclusión social y permanencia en la vivienda:

- Parque municipal de viviendas de alquiler social: gestión administrativa y social.

### Alojamientos básicos y asequibles en barrios vulnerables de la ciudad:

- Programas de viviendas de alquiler para estudiantes de la Universidad de Zaragoza.

### Mediación por pérdida de vivienda en propiedad o arrendamiento:

- Oficina Municipal de Vivienda

## EMERGENCIA Y EXCLUSIÓN RESIDENCIAL

### ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

#### VIVIENDA DIGNA Y ASEQUIBLE PARA PERSONAS Y FAMILIAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

##### *Programa de Captación y Movilización de Viviendas Vacías*

El Programa de Captación y Movilización de vivienda vacía “Alegra Tu Vivienda” se inició el 26 de abril de 2016 con el objetivo de aumentar el parque público de vivienda social en alquiler y facilitar el acceso a una vivienda digna a personas en situación de vulnerabilidad, y que las viviendas deshabitadas de propietarios particulares se incorporasen al mercado de alquiler obteniendo a cambio garantías para un alquiler fácil y seguro como el pago garantizado de la renta (3,75€/m<sup>2</sup> a 4,75€/m<sup>2</sup>), compensación de un 50% del Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI); pago de los gastos de la comunidad, devolución de la vivienda en el mismo estado de conservación; contratación de un seguro multirriesgo y posibilidad de financiar al 0% de interés las obras de adecuación.

Además permite a los inquilinos-as acceder a una vivienda a un precio adaptado a sus ingresos con un máximo de 3,75€/m<sup>2</sup> y beneficiarse de las ayudas municipales al alquiler y los programas de apoyo y seguimiento social de Zaragoza Vivienda.

Durante el periodo 2016-2019, la Unidad de Información y Atención al Ciudadano de Zaragoza Vivienda ha atendido a 5268 propietarios/as, se han iniciado trámites para la cesión de viviendas con 897 propietarios/as y se han firmado 485 contratos de cesión de viviendas vacías.

PROGRAMA ALEGRA TU VIVIENDA	2016	2017	2018	2019	TOTAL
Solicitudes iniciadas	275	264	212	146	897
Viviendas cedidas	101	186	150	48	485
Viviendas alquiladas	64	176	160	76	476

El programa “Alegra Tu Vivienda” ha posibilitado el aumento del parque de vivienda de alquiler social y ha ayudado a mejorar el estado físico de viviendas deteriorados por el paso del tiempo, .

Reduce el número de viviendas vacías de la ciudad y evita la despoblación de barrios tradicionales.

El acceso a la vivienda a un precio asequible era y sigue siendo una necesidad creciente en nuestra ciudad, especialmente para colectivos vulnerables con bajos ingresos o condiciones laborales de baja calidad. El programa persigue unir esas dos realidades. Hace posible que 485 familias accedan a una vivienda digna y desarrollen su proyecto de vida y colaborando en la mejora de vida de barrios y comunidades aportando nuevo vecindario.

PROGRAMA ALEGRA TU VIVIENDA DATOS 2019	
Nº ATENCIONES PRESENCIALES	1095
TOTAL SOLICITUDES	146
TOTAL RECHAZADAS	87
TOTAL CEDIDAS	48
TOTAL ALQUILADAS	76

<b>INFORMES TÉCNICOS</b>	
Nº Informes 1ª visita habitabilidad y tasación	132
Nº Informes 2ª visita comprobación obras	17
Nº informes fin de contrato	14
Nº informes estado vivienda	2
<b>TOTAL INFORMES EMITIDOS</b>	<b>165</b>
<b>TIEMPOS</b>	
Tp medio en realizar 1ª visita (días)	17
Tp medio desde cesión a firma contrato (días)	67
<b>PRECIO</b>	
Pr. medio/m2	4,75 €

### **Bolsa de viviendas del Gobierno de Aragón**

Se continúa la gestión de las viviendas incluidas en este Convenio, coordinando actuaciones de seguimiento de las familias con el Gobierno de Aragón, especialmente en casos de finalización de contratos.

### **Protocolos de coordinación con el Ayuntamiento de Zaragoza**

#### **1. Área de Acción Social y Familia.**

El Protocolo de coordinación se desarrolla mediante las siguientes acciones:

Adjudicación de 14 viviendas mediante procedimiento extraordinario.

Se atienden las solicitudes de realojo temporal por siniestro enviadas por el Área Municipal de Acción Social. Para ello, se destinan 16 viviendas cuyos residentes cuentan con apoyo profesional y coordinación técnica para la búsqueda de soluciones de alojamiento posteriores.

Coordinación de actuaciones respecto a los planes municipales de atención a personas sin hogar, Housing First, Ciudad Acogedora, etc.

#### **2. Servicio de Juventud.**

Se desarrolla el programa de viviendas compartidas para jóvenes, con la puesta a disposición, por parte de Zaragoza Vivienda, de 30 habitaciones. El programa cuenta con la planificación de actuaciones para el apoyo a los jóvenes en sus procesos de emancipación, así como en la gestión del arrendamiento y las incidencias comunitarias.

#### **3. Servicio de Igualdad**

Coordinación de actuaciones respecto a las viviendas permanentes (casa de acogida, viviendas de emergencia). Acceso extraordinario temporal o permanente de las unidades de convivencia que cumplen las condiciones del protocolo, coordinando actuaciones de apoyo y seguimiento social.

## EMERGENCIA Y EXCLUSIÓN RESIDENCIAL

## ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

### INCLUSIÓN SOCILA Y PERMANENCIA EN LA VIVIENDA

#### Parque Municipal de Viviendas de Alquiler Social

##### GESTIÓN ADMINISTRATIVA

A lo largo de 2019 se han realizado actividades de gestión administrativa con respecto a un total de 2.349 viviendas, ya sean propiedad de Zaragoza Vivienda (1.792) o cedidas para que sean gestionadas por la Sociedad (557).

VIVIENDAS GESTIONADAS POR ZARAGOZA VIVIENDA 2019	
Situación de la propiedad	N.º viviendas
Propiedad de Zaragoza Vivienda	1792
Cedida su gestión por el Ayuntamiento de Zaragoza	62
Cedida su gestión por entidades bancarias	31
Cedidas por particulares al Programa de Captación Vivienda Vacía	464
<b>Situación de la propiedad</b>	<b>2349</b>
Total en propiedad de SMZV	1792
Total cedidas a la gestión de SMZV	557

Datos: 31 de diciembre de 2019

Como en años anteriores, entre las actividades de gestión administrativa se encuentra, la tramitación de las tareas de mantenimiento y conservación de las viviendas, de los recibos de alquiler, las medidas especiales en el pago del alquiler, recogida de datos a fecha 31 de diciembre del 2019, elaboración de informes, registro y control de citas y atención telefónica, entre otras tareas administrativas.

El informe anual de gestión de recibos, elaborado a 31 de diciembre de 2019, recoge los siguientes datos, con respecto al alquiler:

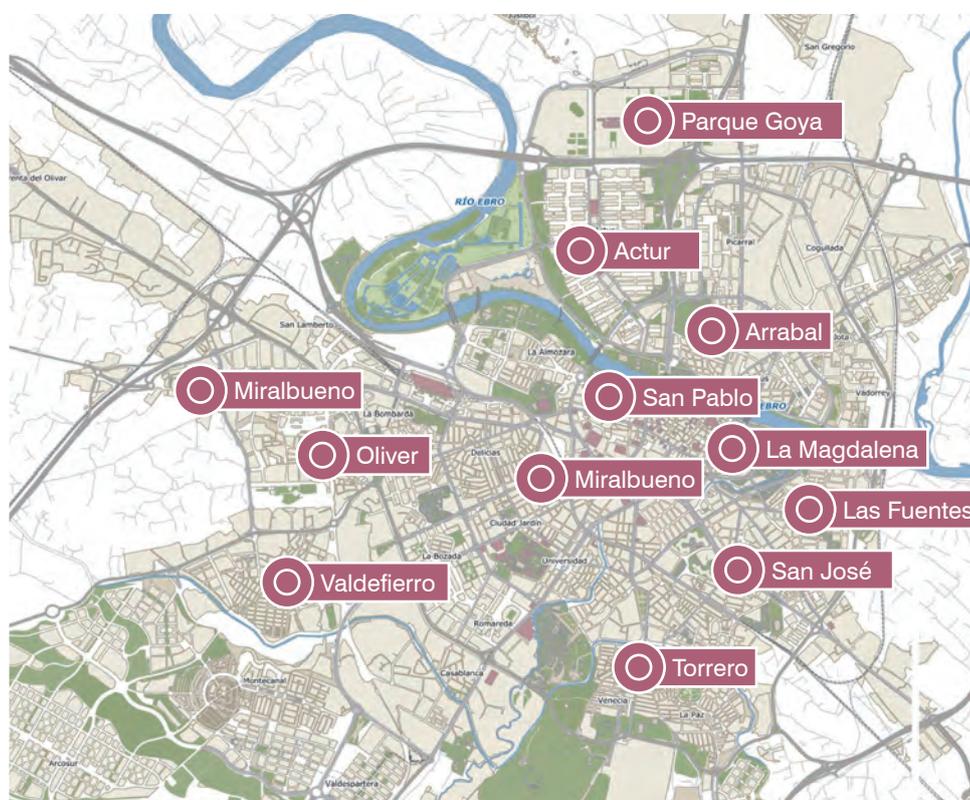
VIVIENDAS ALQUILER SOCIAL 2019		
Alquiler Zaragoza Vivienda	Alquiler medio €/mes	Reducción %
Alquiler Medio Oficial	237,74 €	27,92
Alquiler Medio Reducido	171,36 €	

SITUACIÓN RECIBOS 2019						
Recibos emitidos	Recibos devueltos		Recibos abonados en caja (de los devueltos)		Recibos impagados	
25953	N.º	3.987	N.º	1.716	N.º	2.181
	%	15,02 %	%	6,61 %	%	8,40 %
	€	732.077,46	€	319.336,78	€	412.740,68
<b>SALDO 2019: - 412.740,68 €</b>						

## GESTIÓN SOCIAL

Atendiendo a los principios y valores que se deducen de nuestra misión y visión, es de especial relevancia la gestión social de viviendas sociales de alquiler. Actualmente, del total de las viviendas gestionadas por la Sociedad, aproximadamente 1900 podemos considerarlas como viviendas sociales.

Las viviendas están localizadas en diferentes barrios y zonas de la ciudad. Esta distribución geográfica, en ocasiones es dirigida por el Ayuntamiento y Zaragoza Vivienda (con la construcción de bloques de viviendas y edificios) y en otras va a depender de la ubicación de las viviendas cedidas al Programa de Captación de Vivienda Vacía y permite una distribución en dispersión, favoreciendo la inclusión social, la integración en los barrios y un mejor control y seguimiento de la convivencia vecinal.



*Gestionamos 2460 viviendas distribuidas por toda la ciudad.*

*En el Área de Gestión Social y Alquileres estamos un equipo de 17 profesionales administrativas, trabajadoras sociales y psicóloga para el apoyo a las familias*

Para cumplir con los objetivos de una eficaz gestión social del parque de viviendas municipales de alquiler social, como es la permanencia en la vivienda de diferentes sectores de población y la inserción social y apoyo a las familias, contamos con dos programas de especial importancia:

Programa de adaptación de la renta de alquiler a los ingresos económicos de las familias

Programa de seguimiento social

El apoyo económico a las personas y familias residentes en nuestras viviendas de alquiler, entre otros objetivos, favorece la reducción del nivel de morosidad. El programa de seguimiento social favorece la inserción social, dando lugar a un bajo nivel de conflictividad.

## EMERGENCIA Y EXCLUSIÓN RESIDENCIAL

### ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

#### ALOJAMIENTOS BÁSICOS Y ASEQUIBLES EN BARRIOS VULNERABLES DE LA CIUDAD

##### *Programa de Viviendas de Alquiler para Estudiantes de la Universidad de Zaragoza*

Con fecha 10 de junio de 2010 la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda SLU y la Universidad de Zaragoza suscribieron un Convenio de Colaboración entre ambas entidades con el objetivo de colaborar en actividades, entre las que se encuentra desarrollar un programa de alojamiento para la comunidad universitaria.

La Universidad de Zaragoza cuenta con más de 10.000 estudiantes que no tienen su residencia habitual en Zaragoza y requieren un alojamiento temporal y económico en nuestra ciudad.

El Programa se desarrolla teniendo en cuenta los siguientes objetivos:

- Facilitar el acceso a vivienda de bajo alquiler a estudiantes que cursan estudios en Zaragoza, con recursos económicos limitados.
- Favorecer la presencia de población joven en diferentes barrios de la ciudad. Integración positiva y constructiva.
- Promover el trabajo solidario en las comunidades en las que residen.

La presencia de población universitaria fomenta, en los grupos de vivienda protegida que gestiona Zaragoza Vivienda, el impulso de actividades integradoras en comunidades y barrios, tanto por la simple convivencia diaria como a través de actividades de voluntariado dirigido por parte de estudiantes en disposición a colaborar en proyectos comunitarios.

Esta iniciativa se implementa con objetivos diferenciados, y en dos zonas de la ciudad:

- Estudiantes Solidarios. Actur – Campus Río Ebro.
- Distrito Erasmus. Centro Histórico.

##### ESTUDIANTES SOLIDARIOS. ACTUR-CAMPUS RÍO EBRO

Las viviendas están situadas en el barrio del ACTUR y cercanas al Campus Río Ebro. Son viviendas de 3 dormitorios individuales, con mobiliario básico y enseres.

El importe del arrendamiento mensual es de 80€ (incluidos comunidad y gastos de suministros).

La población universitaria que accede a este programa firma, junto con el contrato de alquiler de la vivienda, un documento de compromisos solidarios, por el que se compromete a cumplir, entre otros, los siguientes acuerdos:

- Dedicar un mínimo de 4 horas semanales, fuera del horario académico, a los programas de colaboración propuestos por Zaragoza Vivienda.
- Asistir de manera obligatoria a cuantos encuentros para el grupo de estudiantes que se planteen durante el curso.

- Cuidar los espacios y cumplir las medidas de salud y seguridad que se adopten.
- Respetar los derechos de las personas o grupos a quien se dirija su actividad y realizar la acción voluntaria bajo la supervisión de Zaragoza Vivienda.
- Cumplir con la máxima diligencia los compromisos adquiridos, respetando los fines y la normativa por la que se rige y la no discriminación hacia las personas beneficiarias de los proyectos.
- Guardar la confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad.

Las actividades de voluntariado que se ofrecen son, entre otras:

- Clases de informática básica para adultos
- Clases de español
- Actividades de ocio y refuerzo educativo con infancia y adolescencia

A lo largo del año 2019, se han ofertado 24 alojamientos.



El perfil de la población ocupante está formado por estudiantes (13 hombres y 11 mujeres), con edades comprendidas entre los 19 y los 40 años.

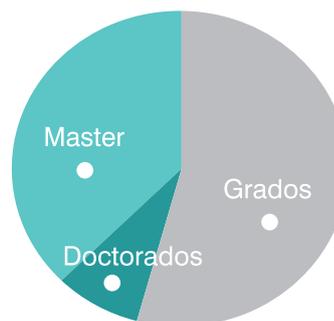
54,17% Hombres

45,83% Mujeres

En relación a la nacionalidad, en 2019 ha sido el 37,50% de nacionalidad española, y el 41,70% procedentes de Latinoamérica y el 20,8% de otros países de la Unión Europea.



En cuanto a los estudios realizados, mayoritariamente cursan grados en ingeniería, Master y Doctorados. La firma del contrato se gestiona desde el país de origen de forma que ocupen la vivienda el mismo día de su llegada, mediante una respuesta inmediata a su solicitud por Internet y obteniendo la información a través de nuestra página web.



37,50% Master | 8,33% Doctorados | 54,17% Grados

## DISTRITO ERASMUS. CENTRO HISTÓRICO

Zaragoza Vivienda pone a disposición de este programa 9 viviendas situadas en el Casco Histórico de la ciudad con el fin de que sean arrendadas de forma individual o por varios estudiantes, en la zona de San Pablo, (calles: Agustina de Aragón, San Blas, Miguel de Ara, Pignatelli y San Pablo) y en la zona de la Magdalena (Dr. Palomar y Alcalá). Las viviendas disponen de mobiliario y enseres básicos.

Se ofertan un total de 17 plazas: viviendas de uno, dos y tres dormitorios y 13 habitaciones en viviendas compartidas.

## EMERGENCIA Y EXCLUSIÓN RESIDENCIAL

**ENFOQUE DE GESTIÓN  
PRIORIDADES 2019**

### MEDIACIÓN POR PÉRDIDA DE VIVIENDA EN PROPIEDAD O ARRENDAMIENTO

#### *Oficina Municipal de Vivienda*

En 2019 continúa la actividad de la Oficina Municipal de Vivienda centrada en la atención, mediación y resolución de las situaciones personales y familiares con riesgo de pérdida de vivienda generados, por la imposibilidad de afrontar el pago de sus hipotecas o de las rentas de alquiler.

La atención se realiza en la Unidad de Atención e Información al Ciudadano y por técnicos especializados en mediación social y jurídica a través del Programa de Mediación en Deuda Hipotecaria y el Programa de Mediación en Arrendamiento de Viviendas.

En ambos programas participa el Gobierno de Aragón, siendo Zaragoza Vivienda la entidad gestora y el Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza que asigna letrados especializados en mediación y el Colegio Profesional de Trabajo Social de Aragón que aporta trabajadoras sociales con funciones de intervención socio-económica en ambos programas.

#### PROGRAMA DE MEDIACIÓN EN DEUDA HIPOTECARIA

El programa pretende prevenir y en su caso, minimizar los efectos de riesgo residencial que sufren muchas familias de nuestra ciudad asociados a la imposibilidad de pago de las cuotas hipotecarias de sus viviendas.

Es fundamental la intervención de profesionales de trabajo social, a la hora de valorar la situación socioeconómica familiar y ayudar en la toma de decisiones, y de abogados mediadores para facilitar la colaboración con entidades bancarias y aportar información necesaria a la hora de buscar alternativas. La Unidad de Información y Atención al Ciudadano facilita a los interesados la información y orientación adecuadas así como una planificada recogida de documentación.

Desde el inicio del Programa, la Unidad de Información y Atención al Ciudadano ha atendido a 4072 personas que solicitaron información o consultas puntuales y se han gestionado 883 expedientes.

A 31 de diciembre de 2019 se han atendido a 256 personas y se han gestionado 60 expedientes de mediación en deuda hipotecaria.

Hay que destacar que las personas que son atendidas en mediación son deudores de buena fe a los que ha sobrevenido una causa familiar, económica, laboral, de salud, entre otras, y que ha derivado en no poder atender su deuda hipotecaria

La procedencia mayoritaria, desde que se puso en marcha el programa, es: nacional (65,31 %); de América (18,25%); de África, (11,64 %) y de Europa y 4,32 % Asia.

RESULTADOS MEDIACIONES HIPOTECARIAS 2012/2019		
MEDIACIONES EN TRÁMITE	47	5,64%
MEDIACIONES FINALIZADAS	786	94,36 %

RESULTADOS MEDIACIONES HIPOTECARIAS			
	2019	ACUMULADAS 2012-2019	
Refinanciación hipoteca-novaciones	8	258	32,82 %
Dación en pago / similar	7	114	14,50 %
Otras soluciones positivas	24	130	16,54 %
Mediaciones sin acuerdo	14	172	21,88 %
Archivadas, renunciaciones, desistimientos	98	112	14,00 %

## PROGRAMA DE MEDIACIÓN EN ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA

El programa tiene como objetivo general prevenir la pérdida de la vivienda arrendada, así como evitar un futuro endeudamiento, buscando la mejor solución posible entre las partes implicadas, negociando acuerdos y condiciones entre las partes arrendadora/propietaria y arrendataria/ocupante.

El programa cuenta con la colaboración de profesionales del Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza y del Colegio Profesional de Trabajadores Sociales de Aragón.

El Programa está dirigido a personas, familias o unidades de convivencia empadronadas en el término municipal de Zaragoza

En la primera de las fases en la Unidad de Información y Atención al Ciudadano se produce la primera atención de información y asesoramiento adecuada a la situación, solicitando la documentación necesaria para su estudio.

La mediación se realiza en primera instancia a través de Trabajadores/as sociales con especialización en mediación seleccionadas por el Colegio de Trabajo Social de Aragón, buscando una solución satisfactoria para ambas partes.

Desde el inicio del Programa en julio de 2015 hasta fin del 2019 la Unidad de Información y Atención al Ciudadano ha atendido a 3.502 personas que solicitaron información o realizaron consultas puntuales sobre el Programa o a realizar consultas y se han gestionado 1.181 expedientes de mediación, de los cuales 987 han sido de mediación en arrendamientos y 194 de mediación en ocupaciones como parte del programa.

A 31 de diciembre de 2019 se han atendido a 1.008 personas y se han gestionado 247 expedientes de mediación en deuda hipotecaria.

La procedencia mayoritaria desde la puesta en marcha del programa, es: nacional (50,56%); de África (25,73 %); de América (13,78 %); del resto de Europa (9,42 %) y de Asia (0,51%)

RESULTADOS MEDIACIONES HIPOTECARIAS			
	2019	ACUMULADAS 2012-2019	
MEDIACIONES EN TRÁMITE	53	47	5,64%
MEDIACIONES FINALIZADAS	194	786	94,36 %
Refinanciación hipoteca-novaciones	8	258	32,82 %
Dación en pago / similar	7	114	14,50 %
Otras soluciones positivas	24	130	16,54 %
Mediaciones sin acuerdo	14	172	21,88 %
Archivadas, renunciadas, desistimientos	98	112	14,00 %

## DIFICULTADES Y MEJORAS

Es necesario favorecer la colaboración y coordinación interinstitucional en vivienda y alojamiento, tanto a nivel administrativo como en financiación, al objeto de ampliar el parque de vivienda pública asequible para cubrir las diferentes necesidades de la ciudadanía.

Estar presentes en Europa supone también aprovechar las oportunidades económico financieras para la mejora de nuestros productos y servicios. Un ejemplo de esta posibilidad es el Plan de Vivienda elaborado por Zaragoza Vivienda en colaboración con el Ayuntamiento de Zaragoza y el Banco Europeo de Inversiones. Este Plan facilitará la mejora en el mantenimiento y condiciones físicas de las viviendas de alquiler social y la construcción, y por tanto ampliación, del número de vivienda de alquiler social.

Para realizar una respuesta en alojamiento acorde con la realidad de cada momento, deberíamos contar con mecanismo de recogida de opinión y/o de análisis de las necesidades detectadas entre los solicitantes de vivienda.

Esta información facilita que las respuestas de Zaragoza Vivienda, ante las necesidades de alojamiento, sean más eficaces y eficientes. Y que los proyectos a poner en marcha respondan rápido a las demandas reales.

**ENFOQUE DE GESTIÓN  
PRIORIDADES 2019**

**REHABILITACIÓN URBANA**

EMERGENCIA Y EXCLUSIÓN  
RESIDENCIAL

**REHABILITACIÓN URBANA**

GESTIÓN PARQUE  
MUNICIPAL VIVIENDA  
SOCIAL EN ALQUILER

INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

SOBRE VIVIENDA Y ALOJAMIENTO EN ZARAGOZA

MEDIOAMBIENTE

PROYECTOS EUROPEOS

ENCARGOS, ACUERDOS,  
ALIANZAS Y CONVENIOS

BIENESTAR LABORAL



Mejorar la habitabilidad de viviendas y edificios de los cascos históricos de los barrios de la ciudad, incluidas las comunidades vecinales más vulnerables, mediante ayudas a la rehabilitación ajena, favoreciendo la regeneración y revitalización urbana.

Aplicar criterios de sostenibilidad, accesibilidad y la eficiencia energética en convocatorias de ayudas a la rehabilitación y en programas y proyectos nacionales y europeos.

Intervención en los entornos, principalmente, los cascos históricos de los barrios de la ciudad.

Mantenimiento y rehabilitación del parque municipal de viviendas en alquiler social.

Cesión de locales fomentando el comercio de proximidad para revitalizar el tejido social de la zona.

Rehabilitación y acondicionamiento de equipamientos en desuso, con el objetivo de actualizar y fomentar una nueva función social.

Facilitar movilidad sostenible

## REHABILITACIÓN URBANA

### ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

En Zaragoza Vivienda el concepto de rehabilitación va más allá de la mejora física de los edificios y de las viviendas. Se trabaja para dar respuesta a las necesidades desde la perspectiva urbana, medioambiental y social, considerando la rehabilitación como parte de la revitalización de la ciudad. Dirigir la acción rehabilitadora a zonas y barrios de la ciudad con especial necesidad de mejorar las condiciones de habitabilidad de sus viviendas y edificios y cuyo entorno presenta una situación de deterioro físico y social, es eje estratégico de Zaragoza Vivienda.

### REVITALIZACIÓN URBANA CON CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD, ACCESIBILIDAD Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

Desde una perspectiva urbana, identificamos cómo las personas sufren situaciones graves relacionadas con el estado o características de las viviendas: personas mayores o de movilidad reducida atrapadas en sus hogares por la falta de ascensor; personas con pocos recursos que viven en viviendas mal aisladas y sin calefacción adecuada, entre otras.

La perspectiva medioambiental, traducida por la Unión Europea en objetivos cada vez más ambiciosos en materia de disminución de emisiones de gases de efecto invernadero, de consumo de energías renovables y de ahorro energético de los países de la Unión, supone un fuerte impacto en el sector de la edificación, ya que el 40% del consumo de energía final de la Unión Europea procede de sus edificios, y el 50% de la energía se destina a calefacción y refrigeración.

Desde el año 2013 Zaragoza Vivienda impulsa la reducción de demanda de energía a través de las ayudas a la rehabilitación (eficiencia energética) subvencionando obras integrales que permitan la disminución de la demanda energética del 50% en edificios.

En 2019 se incorporan medidas activas de eficiencia energética, como la instalación de fuentes de energía renovables y la instalación de puntos de recarga de vehículos eléctricos. El 74% del presupuesto se dirige a actuaciones de eficiencia energética.

La perspectiva social nos recuerda que el derecho de acceso a una vivienda no se ve satisfecho con la mera garantía de acceso al alojamiento. Esta vivienda ha de ser digna y adecuada.

Se trata de garantizar el cumplimiento del deber de conservación de los propietarios, mediante el cual se establecen requisitos básicos de funcionalidad, seguridad, habitabilidad y accesibilidad que deben cumplir las edificaciones.

Pese a que sobre los propietarios de los inmuebles recae esta obligatoriedad, sabemos que su cumplimiento es difícil para comunidades de propietarios en las que se acumulan determinadas situaciones, como viviendas vacías o propietarios con dificultades económicas.

Desde el año 2016 tratamos de dar respuesta a las necesidades más urgentes en edificios y viviendas cuyas comunidades de propietarios se encuentran en situación de vulnerabilidad económica o social.

Responder a nivel de ciudad a las necesidades de rehabilitación nos ha llevado a participar en distintos procesos puestos en marcha en el 2019, en colaboración con otras áreas municipales y otros agentes públicos y privados presentes en el territorio.

El proceso del entorno Pignatelli, comenzado en el 2018, culmina con la firma de un acuerdo en el marco del Plan de Vivienda para incluirlo como Área de Regeneración y Renovación Urbana de Zaragoza (ARRU). El 15 de octubre de 2019 se firma el Acuerdo Bilateral entre el Ministerio de Fomento, Gobierno de Aragón y Ayuntamiento de Zaragoza para rehabilitación de 200 viviendas con una inversión estimada de 3.230.000 €.

Además, el trabajo con indicadores en los Planes de Barrio nos ha permitido delimitar, en los distritos trabajados, áreas en las que se concentraban deficiencias de la edificación con población vulnerable para así incluir estas zonas como prioritarias en las ayudas a la rehabilitación.

## ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

## REHABILITACIÓN URBANA

### INTERVENCIÓN EN LOS ENTORNOS

#### *Convocatoria de Ayudas a la Rehabilitación*

La convocatoria correspondiente a presupuestos del año 2018 y 2019, con un total de 4.599.192,80 €, fue aprobada en Consejo de Administración celebrado el 27 de marzo de 2019.

Finalizado el plazo de presentación, se registraron un total 513 solicitudes, correspondiendo 41 solicitudes a la Línea 1; 152 expedientes a la Línea 2; 58 expedientes a la Línea 3; 194 a la línea 4; 51 a la línea 5 y 17 a la línea 6.

#### **Ayudas para realizar obras en edificios:**

- LÍNEA 1 (L1): Ayudas para realizar obras de eficiencia energética en edificio terminados antes de 1980, con posibilidad de incluir obras de accesibilidad y conservación. La concesión finalmente asignada a esta línea es de 3.174.248,13 €
- LÍNEA 2 (L2): Ayudas complementarias a unidades de convivencia con rentas limitadas que formen parte de actuaciones que obtengan ayudas en la L1. La concesión finalmente asignada a esta línea es de 200.000 €
- LÍNEA 3 (L3): Ayudas para realizar obras en el edificio a comunidades de propietarios o propietarios de unifamiliares con rentas limitadas o que cedan viviendas a la bolsa municipal de alquiler. La concesión finalmente asignada a esta línea es de 600.000 €

#### **Ayudas para realizar obras en viviendas:**

- LÍNEA 4 (L4): Ayudas a unidades de convivencia con rentas limitadas para realizar obras en el interior de la vivienda. La concesión finalmente asignada a esta línea es de 300.000 €
- LINEA 5 (L5): Ayudas para realizar obras de rehabilitación en viviendas para cesión a la bolsa municipal de alquiler La concesión finalmente asignada a esta línea es de 300.000 €

**Ayudas para instalación de puntos de recarga de vehículos eléctricos:**

- LÍNEA 6 (L6): Ayudas para la instalación de puntos de recarga de vehículos eléctricos en edificios de titularidad privada. La concesión finalmente asignada a esta línea es de 24.944,67 €.

Las ayudas aprobadas en 2019 alcanzan la cantidad de 4.599.192,80 €. Las obras a realizar en estas concesiones de ayudas generan diez millones de euros de inversión y 180 empleos.

**Área de Regeneración y Renovación Urbana de Zaragoza**

El Área de Regeneración y Renovación Urbana (ARRU) de Zaragoza se delimita en el marco de los Planes estatal y autonómico de Vivienda 2018-2021, Programa de fomento de la regeneración y renovación urbana y rural (firma del Convenio entre el Ministerio de Fomento y la Comunidad Autónoma de Aragón para la ejecución del Plan el 30/7/2018). Se estima que impulsará la rehabilitación de 200 viviendas en Zaragoza, lo que generará en torno a 60 puestos de trabajo.

Para ello, es necesaria la firma de un Acuerdo Bilateral (15/10/2019) firmado entre el Ministerio de Fomento, Gobierno de Aragón y Ayuntamiento de Zaragoza, y de un Convenio de colaboración entre la Comunidad Autónoma de Aragón (DGA) y el Ayuntamiento (27/12/2019) que encarga la Gestión del ARRU a Zaragoza Vivienda, para lo que se planifica la puesta en marcha de una Oficina de Atención e Información ARRU, en la C/Agustina de Aragón, a partir de 2020.

El Presupuesto compartido es el siguiente:

- Coste total estimado de 3.230.000 €:
- Ministerio de Fomento 1.400.000 € (43,34%)
- Comunidad Autónoma de Aragón 350.000 € (10,84%)
- Ayuntamiento 350.000 € (10,84%)
- Particulares 1.130.000 € (34,98%).

**Alquiler de Locales con Criterios Sostenibles****DINAMIZACIÓN CULTURAL Y ECONÓMICA EN LOCALES**

Las actividades de acondicionamiento, puesta a punto y alquiler de locales propiedad de Zaragoza Vivienda responden a una estrategia orientada a la participación de la Sociedad en la mejora de las condiciones del entorno, favoreciendo su uso para actividades sociales, culturales y comerciales por parte de entidades sociales, emprendedores, organizaciones sociales y colectivos.

Es una política de colaboración público-privada para fomentar el alquiler de los locales en función de los siguientes criterios:

- Objeto social: locales para la realización de actividades que llevan a cabo entidades sociales y organizaciones vecinales y de representación.

- Dinamización cultural y comercial: locales para la realización de actividades que favorecen el comercio y la difusión cultural por parte de colectivos y particulares (salas de arte, librerías, estudios de arquitectura, centros de diseño gráfico, reparación de instrumentos musicales, restauración de muebles, entre otros).
- Colaboración municipal: locales para la ubicación de servicios municipales al objeto de favorecer una gestión y atención cercana a la ciudadanía (Acción Social, Imefez, Junta de Distrito, entre otros).

Zaragoza Vivienda gestiona un total de 133 locales. A fecha 31 de diciembre de 2019 hay 102 locales alquilados de los que 79 están en el Casco Histórico de Zaragoza y 24 en el resto de la ciudad.

LOCALES DE ZARAGOZA VIVIENDA	TOTAL	ALQUILADOS
Locales en zona Casco Histórico	96	79
Locales otras zonas	37	24
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>102</b>

### EJEMPLO DE ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL LOCAL DE SAN PABLO, 59

Este local de casi 1.000 m<sup>2</sup> ubicado en pleno corazón del Gancho, es un escenario ideal para la realización de actividades que fomenten el acceso de los zaragozanos y zaragozanas al barrio de San Pablo.

Mientras se explora el uso que pueda tener, Zaragoza Vivienda facilita su uso para actividades artísticas, culturales, sociales y/o medioambientales: arte urbano, mercadillos, acciones solidarias, artesanía, emprendimiento, fotografía, etc.

### PONEMOS EN VALOR EQUIPAMIENTOS

A continuación se enumeran las actuaciones y colaboraciones realizadas en relación a proyectos y obras gestionadas desde Zaragoza Vivienda para la puesta en marcha de equipamientos y espacios en los barrios de la ciudad:

#### CENTRO COMUNITARIO PARQUE GOYA II

- Dirección de ejecución de las obras
- Edificio terminado en diciembre de 2019
- Importe de liquidación de obras 138.402,63€ (IVA no incluido)
- Superficie construida intervenida: 200 m<sup>2</sup>

#### LOCALES CONTAMINA, 2

- Estudio plicas del concurso de obras e informe técnico de estudio de ofertas
- Firma contrato con la constructora el 21 de marzo de 2019
- Acta inicio obras el 24 de abril de 2019
- Acta recepción edificio terminado el 12 de agosto de 2019
- Importe de liquidación de obras 91.839,56 € (IVA no incluido)
- Dirección de ejecución de las obras
- Superficie construida intervenida: 87,03m<sup>2</sup>

### CASA DEL DIRECTOR AZUCARERA

- Estudio de plicas del concurso de obras e informe técnico de estudio de ofertas
- Firma contrato con la constructora el 21 de marzo de 2019
- Acta inicio obras el 29 de abril de 2019
- Acta recepción edificio terminado el 29 de noviembre de 2019
- Importe de liquidación de obras 381.370,62 (IVA no incluido)
- Colaboración con el Ayuntamiento de Zaragoza

### HARINERA FASE 3

- Estudio de plicas del concurso de obras e informe técnico de estudio de ofertas de fecha 24 de abril de 2019
- Firma contrato con la constructora el 3 de junio de 2019
- Acta inicio obras el 1 de julio de 2019
- Acta recepción edificio terminado el 10 de octubre de 2019
- Importe de liquidación de obras 288.814,20 (IVA no incluido)
- Supervisión de dirección de las obras

### FRAY LUIS URBANO 92

- La empresa constructora desacelera las obras de construcción: elaboración de informes mensuales sobre situación técnica y contractual para aportar al Área Jurídica y de Contratación
- Supervisión de la ejecución de obras de construcción

### LOCAL ARCOSUR PARA CASA VECINAL

- Preparación de documentación técnica, pliegos, memoria e informe para el concurso de proyecto, dirección de ejecución y obras. Publicación del anuncio de suministro y montaje el 11 de marzo de 2019
- Estudio de plicas del concurso e informe técnico de estudio de ofertas el 30 de abril de 2019
- Firma de contrato de suministro el 3 de junio de 2019
- Solicitud licencia en el Ayuntamiento en diciembre de 2019

### PARQUE TORRE RAMONA

- Preparación de documentación técnica, pliegos y memoria para publicación del concurso de dirección de ejecución de obras y coordinación de seguridad y salud el 11 de noviembre de 2019
- Preparación de documentación técnica, pliegos y memoria para publicar el concurso y estudio de las plicas correspondientes
- Contrato con la constructora el 15 de enero de 2020

### RED URBAC

- Colaboración con el área de Regeneración Urbana para la elaboración de documentación y presentación del Ayto. de Zaragoza como líder del proyecto

## PONTONEROS

- Estudios de viabilidad urbanística, arquitectónica y económica de los edificios pertenecientes al antiguo cuartel de SANGENIS, para usos de residencia comunitaria, con preferencia para jóvenes y universitarios. Actuaciones coordinadas con el área de urbanismo del Ayuntamiento de Zaragoza

## ZAMORAY 14-16

- Análisis de los edificios de Zaragoza Vivienda que están ubicados en zonas ARRU, para la revitalización de la zona. Proponiendo la ejecución del proyecto de rehabilitación integral de estos dos edificios

## POZOS ARMAS

- Seguimiento de funcionamiento y entrega a la Confederación Hidrográfica del Ebro de datos mensuales y análisis químico del agua semestralmente.

## ***Promover la Movilidad Urbana (encuesta)***

---

Por parte de la empresa, en relación a la movilidad urbana, se cubren los gastos de desplazamiento generados a consecuencia del cumplimiento de las tareas propias del puesto de trabajo, fomentando el uso de transporte colectivo (tren o coche compartido) en el caso de desplazamientos de largo recorrido.

En el caso de desplazamientos en la ciudad, pone a disposición de la plantilla la tarjeta bus. Esta política de movilidad favorece el uso del transporte público.

A petición de los/las trabajadores/as, en el garaje ubicado en la C/San Pablo nº 84-86, se instalaron 7 plazas de aparca-bicis, como sistema de incentiación de transporte no contaminante y alternativo.

En el edificio propiedad de Zaragoza Vivienda ubicado en la C/ San Pablo 84 se han instalado 2 puestos de conexión eléctrica cuya alimentación depende de la acumulación de electricidad generada por las placas fotovoltaicas instaladas en la cubierta del edificio. Uno de estos puestos está reservado para la adquisición de vehículo eléctrico en próximos años.

Se realizan campañas de concienciación para mejorar la movilidad sostenible. Los hábitos sostenibles de la plantilla, en cuanto a movilidad urbana se recoge sobre 2 encuestas realizadas el año 2018: el 80,7% de la plantilla utiliza medios de transporte sostenibles. Sin embargo, hay margen de mejora a la hora de promover el transporte compartido, un mayor uso de la bicicleta y los traslados andando.

---

La Sociedad Municipal acredita una importante experiencia en el acompañamiento técnico y social en el proceso de rehabilitación de edificios ubicados en los diferentes cascos históricos de nuestros barrios. Es posible gestionar diferentes puntos-oficinas colaborativas en los barrios en los que se quiera promover la rehabilitación del parque de viviendas, especialmente los que no cuentan con medios para la accesibilidad y para la mejora energética y cuya situación social y económica es de dificultad para acometer las mejoras propias y en los edificios.

Las ayudas económicas a la rehabilitación de edificios y viviendas es indudable que mejora la habitabilidad y calidad de vida pero se debería realizar seguimiento en cuanto al control de la ejecución de las obras. Para esta tarea Zaragoza Vivienda no cuenta con los recursos suficientes pero si que puede colaborar con la administración nacional y autonómica.

Por otra parte, debemos continuar realizando propuestas y solicitando la colaboración entre instituciones para mejorar la eficiencia energética de las actuaciones en las que esté presente la acción de Zaragoza Vivienda.

La colaboración con el Ayuntamiento de Zaragoza para la adecuación y mejora de equipamientos es una de nuestra actividades recogidas a través de encargos municipales.

Finalmente, y aunque es una tarea de menor efecto económico para la Sociedad, la gestión de los locales propiedad de Zaragoza Vivienda favorece un impacto positivo en el entorno al aplicar criterios sociales, culturales y de cesión a servicios públicos. Debemos mejorar en cuanto a la redacción y aprobación de los criterios que ya se aplican.

**ENFOQUE DE GESTIÓN  
PRIORIDADES 2019**

**GESTIÓN DE VIVIENDA SOCIAL EN ALQUILER**

EMERGENCIA Y EXCLUSIÓN  
RESIDENCIAL

REHABILITACIÓN URBANA

**GESTIÓN PARQUE  
MUNICIPAL VIVIENDA  
SOCIAL EN ALQUILER**

INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

SOBRE VIVIENDA Y ALOJAMIENTO EN ZARAGOZA

MEDIOAMBIENTE

PROYECTOS EUROPEOS

ENCARGOS, ACUERDOS,  
ALIANZAS Y CONVENIOS

BIENESTAR LABORAL



Favorecer el acceso a viviendas de las personas y familias con mayor nivel de precariedad y vulnerabilidad económica y social.

Seguridad en la tenencia de la vivienda si se cumplen las obligaciones.

Facilitar el acceso y la permanencia en las viviendas, mediante la adaptación del alquiler según ingresos familiares.

Mejora de la calidad de vida de las personas usuarias de las viviendas de alquiler social en relación a la convivencia comunitaria.

Aplicar medidas de apoyo para afrontar deudas de alquiler, si son justificadas.

Seguimiento social: información, orientación y asesoramiento en recursos sociales y acompañamiento personal y familiar, favoreciendo la inclusión social.

Mantenimiento y rehabilitación del parque público municipal gestionado por Zaragoza Vivienda.

Alternativas para el pago de las mejoras y cuidados en las viviendas (responsabilidad de las personas usuarias) y acciones socioeducativas para fomentar su cuidado.

## GESTIÓN DEL PARQUE MUNICIPAL DE VIVIENDA SOCIAL DE ALQUILER

### ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

#### FAVORECER EL ACCESO A VIVIENDA DE ALQUILER SOCIAL

Los requisitos básicos para solicitar una vivienda que forme parte del parque municipal de viviendas de alquiler, son los siguientes:

- Ser Mayor de edad.
- Necesidad de vivienda, según la normativa aragonesa de vivienda.
- Ingresos no superiores a 2.5 veces IPREM, ni inferiores a 5.100 € al año.
- Estar empadronado en Zaragoza.

Sin embargo, se contemplan otras situaciones de especial dificultad, tal y como se señala en el apartado siguiente.

#### Proceso de Acceso a Vivienda Municipal de Alquiler

Las formas de acceso a las viviendas municipales de alquiler social, gestionadas por Zaragoza Vivienda, son las siguientes:

- **Acceso ordinario:** En función de la disponibilidad de viviendas vacías, se inicia la selección ordenada (número de solicitud) entre las solicitudes de vivienda que constan en el Listado de Solicitantes de Vivienda Municipal de Alquiler (LSVA), teniendo en cuenta además, que la vivienda disponible se adecúe a las necesidades personales y familiares. Se tiene en cuenta aspectos como: el número de personas que componen la unidad de convivencia o familia, necesidad de ascensor, la ubicación de la vivienda etc siempre por orden de antigüedad.
- **Acceso extraordinario:** en julio de 2018 se firmó un “Protocolo de coordinación entre la Sociedad Municipal y el Área de Derechos Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza para el acceso extraordinario a vivienda municipal de alquiler.

El objeto de la intervención es atender a aquellas unidades de convivencia que estén en situaciones de vulnerabilidad y tengan necesidad preferente de alojamiento como requisito imprescindible para el progreso de la intervención social que se realice desde los Centros Municipales de Servicios Sociales o desde los Servicios Sociales especializados.

Desde 2018 se ha podido reforzar la acción social integral con 23 unidades de convivencia.

- **Realojos por siniestro:** en junio de 2017 se firmó un Protocolo de coordinación en emergencias residenciales derivadas de siniestros en la vivienda entre Zaragoza Vivienda y el Área de Derechos Sociales.

Supone el acceso temporal a una vivienda municipal amueblada, con los suministros dados de alta y con todo el equipamiento necesario, para aquellas unidades familiares que desde los CMSS nos derivan para la atención en el marco de este protocolo. Disponemos de 15 viviendas de estas características y en la actualidad hay 3 viviendas disponibles.

- **Bolsa Vivienda Diputación General de Aragón:** unidades familiares que gracias al Convenio de DGA, Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) y la Federación Aragonesa de Municipios y Provincias (FAMP) acceden a las viviendas cedidas previamente a la Bolsa de Vivienda DGA y gestionadas por Zaragoza Vivienda.

Proceden de desahucios hipotecarios y de alquiler y por su condición de vulnerabilidad se les ofrece una alternativa de vivienda. En 2019 hay 119 viviendas cedidas a la Bolsa de Viviendas de DGA.

Oficina Municipal de Vivienda: acceden aquellas unidades familiares atendidas en la Oficina Municipal de Vivienda dentro de sus programas de mediación en deuda hipotecaria y en deuda de alquiler.

- **Otros programas:**

Servicio Municipal de Igualdad: Convenio de colaboración entre Zaragoza Vivienda y el Servicio de Igualdad del Área de Derechos Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza para desarrollar el Programa de Alojamiento y Mujer, firmado en julio de 2016.

En este convenio entre otras modalidades se recoge la reserva de 5 viviendas de estancia temporal, para situaciones que requieran acceso urgente. Las personas que necesitan alojamiento lo solicitan en el Servicio de Igualdad.

El contrato de alquiler es por un año y existe la posibilidad de hacer un nuevo contrato por otro año siempre a propuesta del Servicio de Igualdad.

También existe un acceso extraordinario a vivienda a lo largo del año, máximo de seis viviendas. En este caso, las unidades familiares acceden a una vivienda disponible con un contrato de alquiler con la duración que establece la ley (actualmente 7 años).

Mayores: se dispone de un edificio de 14 viviendas destinadas a personas mayores cuya derivación se hace desde la Casa Amparo a propuesta de los Centros Municipales de Servicios Sociales y en alguna ocasión de Zaragoza Vivienda.

Desde la Sociedad también se cuenta con un acceso extraordinario a viviendas compartidas para personas mayores y que se gestiona a través del programa "Comparte Vida". Se trata de un programa liderado por Zaragoza Vivienda, que impulsa el trabajo en red entre entidades de reconocido prestigio en la acción social y mediante convenio entre Zaragoza Vivienda, Cáritas, Fundación La Caridad, Fundación Federico Ozanan y la Asociación de Vecinos Casco Histórico. En la actualidad hay tres viviendas compartidas de 3 dormitorios y una en proceso de acondicionar para su uso.

Jóvenes: Programa de viviendas compartidas para jóvenes. En la actualidad hay 10 viviendas dedicadas a este programa y es desde el Servicio de Juventud dónde se gestiona la selección de los y las jóvenes.

Universitarios: Convenio con la Universidad de Zaragoza de 2010. Tal y como se explica en esta memoria, el Programa de Alojamiento para Universitarios cuenta con 8 viviendas compartidas en Actur III y 24 plazas (9 viviendas) en Casco Histórico.

## GESTIÓN DEL PARQUE MUNICIPAL DE VIVIENDA SOCIAL DE ALQUILER

## ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

### AYUDAS ECONÓMICAS PARA FAVORECER LA PERMANENCIA EN LAS VIVIENDAS

#### Programa de adaptación de la renta de alquiler a los ingresos económicos de las familias.

En el año 2019 el Consejo de Administración de Zaragoza Vivienda, en reunión celebrada el día 28 de febrero de 2019, adoptó un acuerdo relativo a adaptar los criterios de cálculo de la renta de alquiler al nivel de esfuerzo sobre los ingresos de los arrendatarios de viviendas gestionadas por Zaragoza Vivienda.

La renta de alquiler mensual se calcula conforme al nivel de esfuerzo sobre los ingresos de la unidad familiar de los tres últimos meses. A estos efectos se computaran los ingresos de todos los miembros de la unidad de convivencia. Los ingresos de los descendientes cuya edad sea igual o menor a 25 años computaran al 50%.

Se mantiene el objetivo que hemos mantenido desde el año 2014 con las ayudas al alquiler: conseguir que las familias residentes en una vivienda municipal no paguen de alquiler más del 30% de sus ingresos.

Por debajo de 1,25 IPREM (9.399,48€) únicamente pagan el 20% de sus ingresos. Este límite se incrementa según el número de miembros hasta 1,35 IPREM (10.151,44€) para 5 o más miembros. Se establece una renta mensual mínima de 85 euros al mes.

La adaptación proporcional de la cuantía del alquiler a los ingresos económicos de la familia, en 2019, ha tenido una repercusión directa en el nivel de impagados ya desde que se iniciaron, el número de los recibos impagados han descendido.

IMPORTE TOTAL AYUDAS 2019	1.460.807,91 €
Unidades familiares	1.092
Personas beneficiadas	2.982
Nº de ayudas concedidas	1.111
Ayuda media en € (20% de ingresos)	133,53
Ayuda media en € (30% de ingresos)	92,81
Especial vulnerabilidad	543
Vulnerabilidad	519

Otros datos a considerar:

- En el 87,4% (971) de las ayudas concedidas, las unidades familiares no superan el 20% de sus ingresos mensuales
- En el 12,6% (140) de las adaptaciones de la renta del alquiler, las unidades familiares no superan el 30% de sus ingresos mensuales para el pago del alquiler

Los datos de los ingresos económicos de las unidades de convivencia por tramos de IPREM se recogen en la siguiente tabla:

IPREM/€/AÑO 7.519,59 €	UNIDADES FAMILIARES	%
< ó = 7.519,59	543	49,72
> IPREM / 1,5 IPREM 7.519,59€ / 11.279,38€	470	43,04
>1,5 IPREM / 2 IPREM >11.279,38€ / 15.039,18€	49	4,48
>2 IPREM / 2,5 IPREM 15.039,18€ / 18.798,97€	14	1,28
>2,5 IPREM / 3 IPREM 18.798,97€ / 22.558,77€	8	0,73
> 3 IPREM >22.558,77€	8 (*)	0,73

(\*) Los datos se refieren a los ingresos económicos actuales, actualmente no se benefician de la adaptación de la renta del alquiler pero lo han hecho en algún momento del año 2019 cuando sus ingresos eran menores.

**En cuanto a la procedencia de los ingresos económicos:**

1. Ingreso Aragonés de Inserción (IAI), prestación y subsidio de desempleo y la Renta Activa de Inserción (RAI), en el 51,92% de las familias (567)
2. Derivados de pensiones contributivas en el 20,42% de las familias (223)
3. Derivados de pensiones no contributivas en el 13,09% de las familias (143)
4. En activo con contrato de trabajo o de alta como autónomos, en el 23,71% de las familias (259)
5. Proceden de contratos de trabajo y prestaciones en el 8,6% de las familias (94)
6. Otras procedencias: en el 2,65% de las familias (34)
7. Ingresos derivados de prestación por dependencia: en el 0,8% (9)

Las situaciones familiares atendidas pueden ser familias numerosas, monomarentales, familias con menores, discapacidad, mayores de 65 años, víctimas de violencia de género, entre otras situaciones.

**ENFOQUE DE GESTIÓN  
PRIORIDADES 2019**
**GESTIÓN DEL PARQUE MUNICIPAL DE VIVIENDA  
SOCIAL DE ALQUILER**
**SEGUIMIENTO SOCIAL Y ACOMPAÑAMIENTO PERSONAL  
Y FAMILIAR**
***Programa de Seguimiento Social***

Una parte fundamental del trabajo realizado por Zaragoza Vivienda es el Seguimiento Social a las personas y familias residentes en las viviendas sociales de alquiler, realizado por profesionales de trabajo social con el apoyo de personal administrativo.

Durante el año 2019, de nuevo comprobamos que las unidades de convivencia que residen en nuestras viviendas se encuentran en situación de vulnerabilidad ya que del total de las unidades familiares (2.189) el 49,88% tienen reducciones en el precio del alquiler para adaptarlo a sus ingresos. Este año ha habido un ligero aumento respecto al 2018. Aunque en este año el porcentaje de los beneficiarios de ayuda que les correspondía pagar el 20% de sus ingresos (aquellos con ingresos económicos más bajos) ha disminuido respecto al año anterior y han aumentado ligeramente las unidades familiares que pagan el 30% de sus ingresos y que también tienen una adaptación del precio del alquiler.

Debemos valorar, al analizar estos y los datos que a continuación se aportan, una mínima mejoría en la situación económica de arrendatarios y arrendatarias de viviendas municipales a los que se reduce el precio del alquiler.

El buen uso de las viviendas y el nivel moderado de deuda y la convivencia vecinal es el resultado del trabajo de seguimiento social realizado y de las medidas aplicadas (a fecha 31 de diciembre de 2019, constan un 8,40% de recibos impagados), igual que el porcentaje de 2018 (8,41%).

DETALLAMOS A CONTINUACIÓN LOS DATOS RELACIONADOS CON EL SEGUIMIENTO SOCIAL A LAS PERSONAS Y FAMILIAS RESIDENTES EN VIVIENDAS GESTIONADAS POR ZARAGOZA VIVIENDA

La valoración que de cada unidad familiar realiza el Trabajador/a Social de Seguimiento, se refleja en la siguiente tipología:

SEGUIMIENTO SOCIAL 2019				
TIPOLOGÍA FAMILIAR	SEGUIMIENTO SOCIAL	FRECUENCIA MEDIA DE LA INTERVENCIÓN	Nº DE INTERVENCIONES	UNIDADES FAMILIARES EN SEGUIMIENTO
TIPO 1	Seguimiento social mínimo	Intervención básica* Mínimo: 1 intervención/año.	1.774	922
TIPO 2	Seguimiento social medio	Intervención básica. Entrevistas y coordinación con recursos. De 2 a 6 intervenciones/año.	2.814	793
TIPO 3	Seguimiento social intenso	Intervención básica. Intervención específica de otros profesionales, con los que hay que coordinar la intervención. Más de 7 intervenciones/año	1.521	226
TIPO 4	Sin seguimiento social continuado	Situaciones especiales en las que no se realiza seguimiento por decisión técnica o porque está en proceso de implantación.	67	99
TIPO 5	Viviendas cedidas/alquiladas entidades sociales	Seguimiento puntual	62	67
TIPO 0	En fase de estudio	En análisis y diagnóstico sociofamiliar para determinar la tipología de seguimiento social que requieren	122	82
<b>TOTAL</b>			<b>6.360</b>	<b>2.189</b>

\* Intervención básica: revisiones socioeconómicas anuales. Visita a la entrada (adaptación a la vivienda) y de finalización de contrato

De las intervenciones realizadas, es interesante observar el tipo de intervención y los motivos que dan lugar a la intervención social:

INTERVENCIÓN SOCIAL EN 2019		
TIPOLOGÍA INTERVENCIÓN SOCIAL	NÚMERO DE INTERVENCIONES	MOTIVOS PRINCIPALES de la intervención *
Atenciones en despacho	3.553	Seguimiento situación socio-familiar
		Recibos de alquiler pendientes de pago
		Tramitación documentación.
		Convivencia de la comunidad
		Mantenimiento
		Protocolos casos de morosidad e incumplimientos
Visitas domiciliarias	1.185	Primeras visitas
		Seguimiento situación socio-familiar
		Visitas finalización de contrato
Otras actividades de seguimiento	1.620	Atención telefónica
		Elaboración informes sociales
		Reuniones vecinales
		Coordinación recursos sociales
<b>TOTAL</b>	<b>6.806</b>	

\* por orden de mayor incidencia

### Alquiler de Locales con Criterios Sostenibles

Medidas socioeconómicas especiales. El pago de la renta es una de las principales obligaciones de las personas residentes en las viviendas de alquiler que gestiona Zaragoza Vivienda y es un indicador importante de su autonomía o necesidad de apoyo. Por ello, realizamos desde 2013 un análisis de la situación e instrucciones técnicas de actuación en situaciones de morosidad y que se revisa periódicamente.

En 2019 se realiza un nuevo estudio en profundidad de las características socioeconómicas de los inquilinos con mayores deudas:

Los inquilinos e inquilinas con altas deudas (más de 12 recibos) son en su mayoría población vulnerable (89%), con bajos ingresos (inferiores a 1,5 IPREM en un 70%) y precariedad (Ingreso Aragonés de Inserción, prestaciones y pensiones sociales, trabajos inestables).

Zaragoza Vivienda ha ido, año tras año, planteando las medidas necesarias para que la población en mayor situación de vulnerabilidad permanezca en su vivienda y en 2019 están en vigor las siguientes medidas:

1. Acuerdos de pago extraordinarios.
2. Compromisos personalizados de pago.
3. Unidad de impagados.
4. Protocolo de actuación en caso de alta morosidad e incumplimientos.

Las medidas preventivas de apoyo social, ligadas a la adaptación de precios de arrendamiento a los ingresos de la unidad de convivencia, deben ser complementadas con acciones rigurosas que marquen límites frente a los incumplimientos graves de pago, fomentando un clima de responsabilidad.

Se ha comprobado que es una medida que cumple las expectativas que nos habíamos fijado y que es premiar a aquellos que hacen el esfuerzo de priorizar y pagar el alquiler cuando tienen ingresos y motivar a aquellos que ven la deuda como algo inabordable y que les genera angustia.

## GESTIÓN DEL PARQUE MUNICIPAL DE VIVIENDA SOCIAL DE ALQUILER

### ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

#### MANTENIMIENTO Y REHABILITACIÓN DE LAS VIVIENDAS DE ALQUILER SOCIAL

La experiencia acumulada durante los años por los Servicios Técnicos de Zaragoza Vivienda en la realización de las diferentes operaciones de mantenimiento y la necesidad de optimizar los recursos de los que se dispone, han dado como resultado el proceso de trabajo a utilizar en tratamiento de las operaciones de mantenimiento correctivo ordinario, unificando y simplificando sus diferentes pasos, de tal modo que su utilización sea lo más ágil y simple posible, tanto para el destinatario (nuestros inquilinos e inquilinas) como para las empresas y técnicos de mantenimiento.

Este proceso se resume básicamente en los siguientes hitos: aviso de avería (parte de avería), ejecución del trabajo (orden de trabajo), comprobación, conformado y abono el trabajo e imputación del gasto. En cuanto a los controles del proceso: durante el trabajo se producen varios controles técnicos y económicos, a saber:

- El Técnico que ha generado el aviso procede a la comprobación de la correcta ejecución de los trabajos y de los importes consignados.
- El personal administrativo del Área comprueba, en el momento de confeccionar la certificación, todas y cada una de las órdenes que se incorporan a la misma.
- Recibidas las diferentes facturas, el técnico que generó el aviso comprueba las cantidades incluidas en la misma.
- Por último, el Director Técnico de Recursos Inmobiliarios y Jefe del Área de Patrimonio, en el momento del conformado de facturas realiza una comprobación global de su contenido.

Para la gestión de las tareas de mantenimiento se utilizan varias aplicaciones informáticas (GIM Gestión Integral del Mantenimiento).

En relación a los precios de mantenimiento preventivo y correctivo, uno de los gastos de mayor impacto sobre la economía de nuestros usuarios y usuarias, son los establecidos anualmente por las empresas adjudicatarias de concurso público, repercutiéndose mensualmente y en cantidades asumibles en función de su situación económica.

Excepcionalmente, en los años más intensos de crisis económica y posteriores (2012 y 2016) Zaragoza Vivienda optó por no repercutirlos y asumir el 100% del importe.

En 2019 las actividades relacionadas con el mantenimiento del patrimonio inmobiliario de Zaragoza Vivienda, son la siguientes:

- Mantenimiento correctivo: 5.910 intervenciones y 2.567.639,7 €
- Mantenimiento preventivo: 2.386 intervenciones y 144.127,52 €

Estas actuaciones de mantenimiento y mejora del parque municipal de viviendas se complementa con las diferentes medidas adoptadas en relación al pago de las averías, mejoras que tienen que asumir los usuarios y usuarias de las viviendas de alquiler social, siempre con el objetivo de favorecer la buena conservación del inmueble y ajustar los costes a la economía personal y familiar.

En relación a la rehabilitación de viviendas de alquiler social gestionadas por la Sociedad, podemos destacar la siguiente actuación:

Maestro Tellería 12-20. Rehabilitación energética de 53 viviendas.

- Dirección de la ejecución de las obras.
- Recepción de las obras de rehabilitación energética (acta 16 de septiembre de 2019).
- Importe Ejecución por contrata 894.873,42 € (IVA no incluido)

## ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

## GESTIÓN DEL PARQUE MUNICIPAL DE VIVIENDA SOCIAL DE ALQUILER

### MEDIDAS DE APOYO PARA ACOMETER LAS MEJORAS EN LAS VIVIENDAS POR PARTE DE LOS INQUILINOS/AS

La experiencia acumulada durante los años por los Servicios Técnicos de Zaragoza Vivienda en la realización de las diferentes operaciones de mantenimiento y la necesidad de optimizar los recursos de los que se dispone, han dado como resultado el proceso de trabajo a utilizar en tratamiento de las operaciones de mantenimiento correctivo ordinario, unificando y simplificando sus diferentes pasos, de tal modo que su utilización sea lo más ágil y simple posible, tanto para el destinatario como para las empresas y técnicos de mantenimiento.

Este proceso se resume básicamente en los siguientes hitos: aviso de avería (parte de avería), ejecución del trabajo (orden de trabajo), comprobación, conformado y abono del trabajo e imputación del gasto. En cuanto a los controles del proceso: Durante el trabajo se producen varios controles técnicos y económicos, a saber:

- El Técnico que ha generado el aviso procede a la comprobación de la correcta ejecución de los trabajos y de los importes consignados.

- El personal administrativo del Área comprueba, en el momento de confeccionar la certificación, todas y cada una de las órdenes que se incorporan a la misma.
- Recibidas las diferentes facturas, el técnico que generó el aviso comprueba las cantidades incluidas en la misma.
- Por último, el Director Técnico de Recursos Inmobiliarios y Jefe del Área de Patrimonio, en el momento del conformado de facturas realiza una comprobación global de su contenido.

Para la gestión de las tareas de mantenimiento el personal del Área de Patrimonio utiliza varias aplicaciones informáticas y concretamente en el proceso de mantenimiento un aplicación específica denominada programa GIM (Gestión Integral del Mantenimiento)

En relación a los precios de mantenimiento preventivo y correctivo, uno de los gastos de mayor impacto sobre la economía de nuestros usuarios y usuarias, son los establecidos anualmente por las empresas adjudicatarias de concurso público, repercutiéndose en los/las afectadas mensualmente y en cantidades asumibles en función de su situación económica.

Excepcionalmente, en los años más intensos de crisis económica y posteriores (2012 y 2016) Zaragoza Vivienda optó por no repercutirlos y asumir el 100% del importe.

En 2019 las actividades relacionadas con el mantenimiento del patrimonio inmobiliario de Zaragoza Vivienda, son la siguientes:

- Mantenimiento correctivo: 5.910 intervenciones y 2.567.639,7 €
- Mantenimiento preventivo: 2.386 intervenciones y 144.127,52 €

Estas actuaciones de mantenimiento y mejora del parque municipal de viviendas gestionado por Zaragoza Vivienda se complementa con las diferentes medidas adoptadas en relación al pago de las averías mejoras que tienen que asumir los usuarios y usuarias de las viviendas de alquiler social, siempre con el objetivo de favorecer la buena conservación del inmueble y ajustas los costes a la economía personal y familiar.

## GESTIÓN DEL PARQUE MUNICIPAL DE VIVIENDA SOCIAL DE ALQUILER

## ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

### CONVIVENCIA COMUNITARIA

#### *Dinamización comunitaria en los barrios dónde se ubican las viviendas sociales de alquiler*

En los últimos años desde Zaragoza Vivienda se está desarrollando la dimensión comunitaria de trabajo social con el objetivo de facilitar la convivencia vecinal, el uso de los espacios comunes y la gestión de conflictos, y de promover un adecuado desarrollo social.

Estas acciones de carácter comunitario se promueven a través del Centro de Dinamización Sociolaboral (CEDIS) y el Centro Comunitario Oliver.

## CEDIS: CENTRO DE DINAMIZACIÓN SOCIOLABORAL

El Centro de Dinamización Sociolaboral (CEDIS), ubicado en la calle Emmeline Pankhurst nº22, se consolida año a año como centro de referencia para la población que vive en las viviendas sociales del barrio del ACTUR, aunque no de forma excluyente.

Así, se han atendido de forma personalizada a 2.110 personas residentes en viviendas de alquiler social. De ellas, 1.060 atenciones han sido realizadas por las trabajadoras sociales y 1.050 por personal de administración.

Desde el CEDIS se sigue trabajando en las líneas de desarrollo planteadas en años anteriores y que son las principales demandas que la población manifiesta: por un lado la preventiva a través de proyectos que mejoren su bienestar centrándonos sobre todo en los espacios de ocio, tanto del barrio como de los espacios comunitarios de Zaragoza Vivienda, la mejor formación de las personas que acuden al centro y por último, la línea de dinamización comunitaria, en colaboración con el resto de recursos que trabajan en el barrio.

### Entre las actividades que se desarrollan en este Centro Comunitario destacan:

- Aula de acceso a las nuevas tecnologías.
- Alfabetización.
- Dinamización comunitaria.

### Los datos de 2019 son:

- Actividades realizadas con universitarios solidarios:
  1. Informática: 22 (16 mujeres y 6 hombres)
  2. Español: 16 (14 mujeres y 2 hombres)
- Actividades realizadas por la Asociación Os Mesaches:
  1. De 12 a 18 años: 30 chicos y chicas
  2. Mayores de 18 años: 12 chicos y chicas

El Centro Comunitario Oliver, situado en la calle Antonio Leyva nº 92, junto a los 38 apartamentos de alquiler social del edificio, ofrece un equipamiento de apoyo a sus residentes y abierto al barrio en general para el fomento de la convivencia, de la participación y el desarrollo comunitario. El proyecto acaba de cumplir sus primeros 10 años de vida.

Es un centro de referencia en el barrio Oliver para el apoyo a personas y grupos que tienen dificultad para participar y relacionarse con el entorno, favoreciendo la normalización en las relaciones sociales con criterios de igualdad, solidaridad y participación ciudadana. Su ubicación y la cercanía a los usuarios del Centro facilitan el acceso a los recursos de que dispone y es un punto de atención y referencia para las tareas a desempeñar por parte del Equipo Social de Seguimiento de Zaragoza Vivienda.

Un plan de trabajo individualizado que incluye aspectos tales como la ayuda a la organización doméstica, el aprendizaje de hábitos de higiene o alimentación y el acompañamiento en caso que sea necesario.

## CENTRO COMUNITARIO OLIVER

En 2019, Se han programado 406 actuaciones, como parte del programa socioeducativo, el medioambiental, el de hábitos en torno a la salud y el programa sociocultural.

En total suponen un total de 5.453 participaciones en las diferentes actividades.

Además, el comedor ha servido 9.600 comidas a personas con recursos económicos limitados.

El centro Comunitario Oliver está gestionado por la Fundación Adunare.

## CENTRO COMUNITARIO PARQUE GOYA

En el año 2019, se realiza el diseño de equipamiento y propuesta de gestión para el futuro Centro Comunitario Parque Goya II.

## DIFICULTADES Y MEJORAS

Zaragoza Vivienda cuenta con diferentes formas de acceso a las viviendas de alquiler social. La capacidad de liderazgo y coordinación con las entidades públicas, y también privadas, que pueden detectar y necesitar alojamientos para cubrir las necesidades de la ciudad, está demostrada. Y aunque hay que seguir trabajando para aumentar significativamente el número de viviendas sociales disponibles, un aspecto fundamental en su gestión es apoyar la permanencia en las viviendas mediante mecanismos que faciliten el cumplimiento de las responsabilidades que se derivan del alquiler de una vivienda, que además es un recurso insuficiente con respecto a las demandas detectadas.

Puede resultar controvertido indicar en esta memoria de sostenibilidad las facilidades que se ofrecen, por parte de Zaragoza Vivienda, para que las personas y familias permanezcan en las viviendas. Sin embargo, una parte fundamental del trabajo social desarrollado en la Sociedad se basa en ofrecer segundas oportunidades a las personas que no las han tenido anteriormente y/o que manifiestan dificultad en el manejo de habilidades sociales y económicas.

Igualmente se debe mantener la cesión de viviendas a entidades y administraciones públicas, como medio para asegurar la atención a diferentes colectivos.

En todo caso, se debería realizar un estudio y evaluación periódica de las modificaciones en la ayuda de cada beneficiario-a a lo largo del año, fundamentalmente los cambios en cuanto a pasar de pagar el 20% de sus ingresos a pagar el 30% (y en sentido contrario) ya que conoceríamos con más rigurosidad la situación socioeconómica de nuestros arrendatarios..

Igualmente, se debería aplicar fórmulas que mejoren el control de ingresos derivados de actividades de trabajo no reguladas y no solo con los ingresos oficiales para evitar cualquier efecto perverso que pueda darse en las ayudas.

Y con respecto a los centros comunitarios, programa de especial relevancia para el apoyo a las acciones sociales de Zaragoza Vivienda, se debería analizar la posibilidad de contar con un coordinador-a de centros al objeto de alcanzar mayor eficacia en la acción socio comunitaria.

**ENFOQUE DE GESTIÓN  
PRIORIDADES 2019**

**INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

EMERGENCIA Y EXCLUSIÓN  
RESIDENCIAL

REHABILITACIÓN URBANA

GESTIÓN PARQUE  
MUNICIPAL VIVIENDA  
SOCIAL EN ALQUILER

**INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

SOBRE VIVIENDA Y ALOJAMIENTO EN ZARAGOZA

MEDIOAMBIENTE

PROYECTOS EUROPEOS

ENCARGOS, ACUERDOS,  
ALIANZAS Y CONVENIOS

BIENESTAR LABORAL



Informar y asesorar sobre los programas y servicios que presta Zaragoza Vivienda.

Proporcionar una información ágil, global y próxima en materia de alojamiento y vivienda en el municipio de Zaragoza.

Nexo entre la Sociedad Municipal y la ciudadanía prestando un trato personalizado y asesorando en los diferentes trámites y gestiones.

Facilitar inscripción en la Bolsa de vivienda municipal de alquiler.

Participar en la gestión del programa de intermediación en el alquiler de vivienda de particulares "Alegra tu Vivienda".

Iniciar los trámites para solicitar las ayudas técnicas y económicas que contemplan las convocatorias de ayudas a la rehabilitación.

Recibir y gestionar las sugerencias y reclamaciones sobre los servicios que presta Zaragoza Vivienda enviándolas al área responsable para su resolución.

## INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

#### INFORMAR Y ASESORAR SOBRE PROGRAMAS Y SERVICIOS QUE PRESTA ZARAGOZA VIVIENDA. UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Desde el año 2003 disponemos de una UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (UIAC) ubicada en la Calle San Pablo Nº 48, que a modo de ventanilla única, ofrece información y asesoramiento sobre los servicios que presta Zaragoza Vivienda así como sobre cualquier otra demanda de información relacionada con la vivienda y alojamiento en el municipio de Zaragoza.

En la Unidad de Información y Atención al Ciudadano, se ofrece la imagen más cercana de Zaragoza Vivienda siendo, además, centro de referencia sobre alojamiento y vivienda protegida de la ciudad. Proporciona información ágil, global, personalizada y próxima al ciudadano, orientándolo hacia el servicio que requiera en cada momento.

## INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

#### NEXO ENTRE LA CIUDADANÍA Y LA SOCIEDAD MUNICIPAL: TRÁMITES Y GESTIONES

Durante el año 2019, la UIAC ha realizado 18.868 atenciones presenciales y atendido 6.837 llamadas telefónicas. Desde conserjería se han atendido 3.859 llamadas.

La información demandada ha estado relacionada con la necesidad de vivienda (71%), las ayudas a la rehabilitación de edificios y viviendas (11%) y la mediación en deuda de arrendamiento (7%).

GESTIÓN Y TRAMITACIÓN 2019	N.º ATENCIONES
Vivienda	9.508
Zaragoza Alquila	27
Mediación Hipotecaria	198
Captación Vivienda Vacía	759
Rehabilitación	1.497
Mediación alquiler	959
Eficiencia energética	236
Garajes-locales-trasteros	26
Sin ticket (atendidos)	242
No presentado	312
<b>TOTAL</b>	<b>13.764</b>
ATENCIÓN GENERAL Y DISTRIBUCIÓN A OTRAS ÁREAS	N.º ATENCIONES
Apoyo Gestión Social	4.931
Eficiencia Energética	173
<b>TOTAL</b>	<b>5.104</b>

## POLÍTICA DE CALIDAD, GESTIÓN DE SUGERENCIAS

### *Política de Calidad*

El 11 de febrero de 2011 se emite un comunicado desde Gerencia en el que se define la política de gestión en cuanto a Calidad en Zaragoza Vivienda:

1. Hacer de la calidad un elemento básico en la cultura de Zaragoza Vivienda implicando, para ello, a todo el personal afectado por el Sistema de gestión.
2. Utilizar la calidad como herramienta para conseguir el fin social de Zaragoza Vivienda y la satisfacción de la ciudadanía que utiliza los servicios de la sociedad.
3. Desarrollar una gestión de la calidad participativa que aproveche las habilidades y competencias de todo el personal de Zaragoza Vivienda, y que potencie los valores de la Sociedad, es decir, sensibilidad social, trabajo en equipo, motivación a la mejora profesional, capacidad de adaptación, capacidad de escucha activa y comunicación, visión compartida y discreción.
4. Mejorar continuamente los procesos de servicio y de manera específica aquellos encaminados a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía en todo lo referente a tema relacionados con el objetivo de Zaragoza Vivienda.
5. Medir, de forma sistemática, la eficacia y la eficiencia del Sistema, de forma que la gestión de la claridad esté siempre apoyada y basada en datos objetivos.
6. Entender el alcance de las directrices de la política de calidad de Zaragoza Vivienda a los proveedores y subcontratistas, colaborando en el establecimiento de sistemas que garanticen el cumplimiento de los requisitos de Zaragoza Vivienda y todos los requisitos que sean aplicables.
7. Evaluar el nivel de satisfacción de la ciudadanía en relación con los servicios y actividades de Zaragoza Vivienda.
8. Desarrollar la formación e información, planificada y continuadas, de todo el personal.
9. Estar permanentemente identificando las mejores prácticas de gestión del patrimonio urbanístico e incorporándolas a la gestión de Zaragoza Vivienda, así como estimular la realización de innovaciones en los servicios y procesos de la sociedad por parte del personal.
10. Perseguir un desarrollo más sostenible e incorporar políticas y prácticas de responsabilidad social, económica y medioambiental, tanto en su propia gestión como en su programa de acción.

### *Servicio de Reclamaciones*

El concepto de gestión de servicio está definido en la Política de Calidad y en el Manual de Calidad. Zaragoza Vivienda cumple con la obligación de tener a disposición de la ciudadanía (en la Unidad de Información y Atención al Ciudadano) hojas oficiales de reclamación, facilitando de este modo el ejercicio del derecho reconocido a los colectivos de consumidores y usuarios como vía para facilitar el restablecimiento de los mismos cuando éstos se ven lesionados. Su entrega es obligatoria y gratuita.

Su sistemática recoge: recepción, primer análisis, traslado al Director Gerente con copia a las áreas implicadas, establecimiento de acciones inmediatas o correctivas, notificación al interesado-a y aseguramiento de la implantación de acciones y seguimiento.

Esta política de gestión de las expresiones de insatisfacción está integrada en la propia Política de Calidad de la organización como un compromiso más de la misma y se encuentra documentada.

La queja o reclamación puede ser ejercida por cualquier persona, con independencia de su condición de interesado o interesada, ante cualquier tardanza, desatención o actuación irregular que observe en el funcionamiento de nuestras dependencias o en los servicios prestados. El sistema está diseñado de forma visible y accesible de forma que se pueda expresar su insatisfacción bien por escrito, teléfono, buzón, o encuestas.

Zaragoza Vivienda no está adherida al Sistema Arbitral de Consumo (procedimiento voluntario extrajudicial) y las reclamaciones que se plantean relacionadas con nuestra actividad se resuelven a través del procedimiento interno mencionado. No obstante, dentro de nuestras funciones de información y asesoramiento y ante situaciones planteadas que puedan derivarse a las organizaciones de consumidores, se informa al ciudadano-a respecto a su ubicación.

Las organizaciones más consultadas son: la Asociación para la Defensa de Impositores de la Banca, Cajas y Seguros (ADICAE) y la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU).

Si bien, el funcionamiento real es ajustado a la norma y se cuenta con el compromiso del personal de la organización a todos los niveles, promovido desde la Dirección y que está fundamentado en la amabilidad y cortesía en la relación con las/los ciudadanos, no se realiza publicidad al respecto ni se difunden resultados anuales relacionados con las reclamaciones y su resolución.

Si que se promueve una resolución clara y eficiente y una pronta respuesta, con el seguimiento expreso de la dirección de Zaragoza Vivienda.

Se han registrado en 2019 un total de 477 incidencias de las cuales 157 son reclamaciones, 279 quejas y 41 solicitudes de información. De todas ellas se han considerado procedentes 26 (5%) con un tiempo medio de respuesta de 21 días.

## DIFICULTADES Y MEJORAS

Las actividades que se llevan a cabo en la UIAC requieren de unas habilidades y conocimientos específicos motivo por el que es necesario continuar anualmente con propuestas de formación especialmente dirigidas a la mejora en la atención a personas con dificultad para las gestiones y/o en situación de vulnerabilidad y desigualdad en el acceso a la información y gestión de los recursos. Así como la formación en comunicación asertiva y comunicación corporativa.

Para un adecuado funcionamiento de la UIAC será necesario también evaluar y mejorar, en su caso, los mecanismo de coordinación y colaboración en el traslado de la información que la Unidad requiere para un correcto funcionamiento.

Finalmente, debemos mejorar la comunicación con nuestros usuarios y usuarias poniendo a su disposición los medios necesarios para las personas con deficiencia auditiva, de lenguaje y visual, así como la traducción de textos si se considera necesario.

**ENFOQUE DE GESTIÓN  
PRIORIDADES 2019**

**MEDIOAMBIENTE**

EMERGENCIA Y EXCLUSIÓN  
RESIDENCIAL

REHABILITACIÓN URBANA

GESTIÓN PARQUE  
MUNICIPAL VIVIENDA  
SOCIAL EN ALQUILER

INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

SOBRE VIVIENDA Y ALOJAMIENTO EN ZARAGOZA

**MEDIOAMBIENTE**

PROYECTOS EUROPEOS

ENCARGOS, ACUERDOS,  
ALIANZAS Y CONVENIOS

BIENESTAR LABORAL



Sostenibilidad ambiental en las ayudas económicas a la rehabilitación ajena, especialmente en eficiencia energética y uso de materiales.

Acciones complementarias a la normativa medioambiental en obra nueva: ciclo de vida, residuos, ecodiseño, eficiencia energética.

Uso de materiales sostenibles en los proyectos de obra nueva y de rehabilitación realizadas desde Zaragoza Vivienda.

Proyectos de Asesoramiento socio-energético en viviendas de alquiler y para la ciudad.

Incorporar acciones relacionadas con la educación medioambiental, a nivel interno y a nivel externo.

Mejora de la eficiencia energética en viviendas sociales de alquiler.

Mejora de la eficiencia energética de nuestras sedes

## MEDIOAMBIENTE

### ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

La Sociedad no posee activos significativos incluidos en el inmovilizado material, destinados a la minimización del impacto medioambiental y a la protección y mejora del medio ambiente; así mismo, la Sociedad no ha dotado provisiones para cubrir riesgos y gastos por actuaciones medioambientales.

Sin embargo, Zaragoza Vivienda ha elaborado el Plan Estratégico 2017-2020 en el cual está integrado el proyecto de Plan de Acción Medioambiental.

Hasta el 2016 el PAM que sirvió de documento de guía para las políticas medioambientales de la empresa fue el que se diseñó junto con la Fundación Ecología y Desarrollo y el Área de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Zaragoza: un Plan de Acción Medioambiental (PAM), como parte del desarrollo de la Agenda Local 21. Esto implicó no sólo poner en práctica una serie de medidas, sino también promoverlas en cinco líneas de actuación: sede social, patrimonio edificado, proyectos de nuevas construcciones y rehabilitaciones, obras en construcción y educación y difusión ambiental.

En la actualidad, la vigencia de dicho plan ha expirado por lo que se ha comenzado a elaborar un nuevo PAM más acorde a las necesidades actuales.

Dicha iniciativa tiene varios ejes principales:

- Redacción de proyectos de edificación de vivienda nueva bajo el estándar Passivhaus.
- Redacción de proyectos de rehabilitación de patrimonio edificado con criterios de máxima eficiencia.
- Mejora en la optimización de recursos materiales y energéticos, especialmente en lo que concierne al consumo de energía en las sedes de la empresa. En el presente ejercicio, en el edificio sito en San Pablo 48, se han realizado cambios en generadores de frío-calor, mediante aerotermia, sustituyendo calderas de gas ineficientes y otros climatizadores obsoletos, logrando así la descarbonización de la actividad de la empresa, así como un ahorro importante tanto en emisiones como en consumos energéticos. Además, se ha cambiado la iluminación colocando led en todas las luminarias.

En este momento se está trabajando en la consecución de esos objetivos, especialmente en los dos primeros, dado que la Sociedad ha emprendido un Plan de Inversiones 2018-2023 encaminado a la edificación de viviendas de nueva planta y a rehabilitar. En la medida de lo posible, estas viviendas se construirán bajo los estándares Passivhaus Classic o Enerphit.

Así pues, Zaragoza Vivienda siguiendo la normativa en vigor, los protocolos exigidos por el Horizonte 2020, y tomando conciencia de las nuevas necesidades sociales, arquitectónicas y energéticas que demandan nuestros usuarios, ha decidido apostar por este estándar cumpliendo así de forma holgada, con la Directiva 2010/31/UE, que exige que desde el 31 de diciembre de 2018, todos los edificios promovidos por administraciones públicas, deberán ser Edificios de Energía Casi Nula (EECN). El estándar Passivhaus es incluso más exigente.

Destacar el proyecto BUILDHEAT (H2020), que comenzó su andadura en septiembre de 2015 y concluirá en febrero de 2020. El proyecto, en lo que a Zaragoza Vivienda se refiere, se basa en la implantación de tecnologías muy novedosas en un edificio demostrativo de viviendas, sito en calle Maestro Tellería, 12-20. A lo largo de 2016 se realizaron monitorizaciones, y diseños de dispositivos. A lo largo de 2017 se elaboró el proyecto de ejecución, se obtuvo licencia urbanística, y se realizó el proceso de adjudicación. El 15 de enero de 2018 comenzaron las obras de rehabilitación del edificio terminándose en una primera fase en el mes de julio, pendientes de recibir las instalaciones de climatización y ACS de un partner del consorcio BUILDHEAT. En Abril de 2019 se reanudaron las obras con la ejecución de las instalaciones de climatización y la puesta en marcha de la máquina de aerotermia, que concluyó en octubre de 2019. Como último paso del sistema, faltan de colocar los inversores fotovoltaicos, trabajo previsto a lo largo del mes de febrero de 2020.

## ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

### MEDIOAMBIENTE

#### ASESORAMIENTO ENERGÉTICO

##### *Punto de Asesoría Energética*

Más de 1.000 personas y 631 consultas han sido atendidas en el Punto de Asesoramiento Energético (PAE) del Ayuntamiento de Zaragoza y gestionado por Zaragoza Vivienda, dónde todos los miércoles en horario de 9:00 a 14:00 horas (con cita previa) se atiende a la ciudadanía en consultas relacionadas con asesoramiento y gestión en materia sobre suministros energéticos, eficiencia energética y vulnerabilidad energética.

La cita se puede solicitar por teléfono, en las oficinas de la calle San Pablo 48 y en el correo: [asesoriaenergetica@zaragozavivienda.es](mailto:asesoriaenergetica@zaragozavivienda.es)

Durante estos tres años y medio de programa se han realizado 40 cambios de potencia con las suministradoras, se han gestionado 46 modificaciones en contratos y tramitado 269 bonos sociales.

En el 2019 se realizaron 178 asesorías y los asuntos más demandados han sido:

- Asesoramiento o ayuda en la tramitación en ajuste de potencia y normalización de contrato (electricidad y gas).
- Asesoramiento o ayuda en la tramitación del bono social.
- Asesoramiento para el fraccionamiento de la deuda por facturas energéticas.

## ACCIONES DE EDUCACIÓN AMBIENTAL EXTERNAS

### *Patio Verde*

El programa para el diseño de un espacio verde en el Patio de las calles San Pablo, 83-85 y Basilio Boggiero, 86-90 responde a un encargo municipal cuyo objetivo es poner en marcha un proceso que garantice la ejecución y sostenibilidad de nuevas zonas verdes urbanas profundizando en sus tipos, beneficios, posibilidades y técnicas.

Para ello, se planteó un doble propósito: la instalación de una azotea verde en el edificio calle El Globo 40 (realizada y finalizada) y el desarrollo de un proceso comunitario para decidir el diseño de un espacio verde en el patio de un bloque de viviendas municipales de alquiler, situado entre las calles San Pablo 83-85 y Basilio Boggiero, 86-90.

Las actuaciones realizadas se llevan a cabo con el apoyo de una contratación de especialistas en procesos comunitarios. El objetivo es implicar al vecindario en las distintas actividades y talleres de diseño, ejecución y cuidados, transformando este espacio en un lugar vivo y colaborativo.

A lo largo del 2019 se realizaron las siguientes actuaciones:

- Diseño final del espacio (incluyendo las propuestas vecinales y determinando qué plantas se colocan).
- Actividades con plantas y establecimiento de responsables para el riego y cuidado de las mismas.
- Contratación de la realización de elementos necesarios para la puesta en marcha del patio verde: jardineras, instalación de riego a goteo, etc. así como del suministro e instalación de las plantas.

Tras la inauguración del Patio Verde, el mantenimiento se está realizando por los propios vecinos y vecinas de las viviendas.

La contratación de apoyo al proceso ha permitido una participación vecinal desde el inicio así como en la organización y uso del espacio común. Dicha contratación finalizó en noviembre del 2019 iniciándose un seguimiento del proceso con reuniones periódicas con el vecindario.

## ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

## MEDIOAMBIENTE

### ACCIONES DE EDUCACIÓN AMBIENTAL INTERNA

Las propuestas de mejora planteadas en el Balance del Bien Común 2017 se concretaban en la realización de campañas para fomentar las buenas prácticas medioambientales y el aumento y mejora de la información relacionada con la protección del medioambiente.

En octubre del 2019 se inicia una campaña dirigida tanto al conjunto de la plantilla como a los usuarios y usuarias que solicitan atención presencial en nuestras oficinas, y que promueve la mejora de hábitos relacionados con el medioambiente:

- Movilidad sostenible
- Ahorro energético
- Navidad responsable

Se distribuyen carteles DINA 3 en puntos estratégicos de la sedes de Zaragoza Vivienda que se sustituyen mensualmente y/o permanecen todos expuestos en función de la necesidad de difusión del momento.



La propuesta para los primeros meses de 2020 estará relacionada con: consumo responsable y hábitos saludables (higiene)

También se publican en El Boletín de Zaragoza Vivienda artículos relacionados con la educación medioambiental y con la difusión de contenidos medioambientales:

- “Campaña de sensibilización”: artículo publicado en el boletín de octubre.
- “Emergencia climática”: artículo publicado en el boletín de septiembre.

- “ODS, mucho más que unas siglas”: artículo publicado en el boletín de mayo.
- “Desperdicio alimentario”: artículo publicado en el boletín de abril.

Tal y como se explica en el siguiente apartado, además se realiza una campaña de información de buen uso de las instalaciones de refrigeración e iluminación de la sede situada en San Pablo 48, una vez finalizadas las obra de mejora energética del edificio.



## MEDIOAMBIENTE

## ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

### MEJORA DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA EN NUESTRAS SEDES

#### **San Pablo, 48. mejora de Instalaciones**

- Proyecto de instalaciones redactado por el ingeniero del área y visado el 16 de enero de 2019.
- Preparación de documentación técnica, pliegos y memoria para publicar el concurso de las obras el 28 de marzo de 2019.
- Estudio y valoración de plicas y elaboración del informe técnico de estudio de ofertas de 6 de mayo de 2019.
- Firma de contrato con la constructora el 21 de mayo de 2019.
- Acta de inicio de obras el 17 de junio de 2019.
- Acta de fin de edificio terminado de 17 de diciembre de 2019.
- Importe de liquidación de obras 131.175,69 (IVA no incluido)
- Campaña de buenos prácticas.
- Estudio de situación energética de edificio para la elaboración del plan de mejora

#### **San Pablo, 61. Mejora Energética**

Estudio de situación energética de edificio para la elaboración del plan de mejora

## DIFICULTADES Y MEJORAS

---

La realización de obras siempre produce impactos en el entorno aunque cumplimos con la normativa al respecto. Debemos mejorar este impacto con una gestión de los residuos que vaya más allá de lo que recoge la normativa vigente.

Además, es necesario continuar con las mejoras en las sedes de la Sociedad en cuanto a la reducción del consumo energético. Igualmente, se deberá calcular la huella de carbono, en sedes y en las viviendas de Zaragoza Vivienda ya que el último estudio se realizó en 2005. Así como la puesta en marcha de plataformas de monitorización en consumos, y eficiencia energética en viviendas y edificios de la Sociedad.

A nivel interno debemos promover la realización de campaña de buenas practicas medioambientales y de sesiones-píldoras informativas medioambientales.

En definitiva, la planificación y sistematización de las acciones medioambientales con respecto al parque municipal de viviendas de alquiler, las sedes, la normativa de rehabilitación urbana, nuestros proveedores, entre otras cuestiones, lo que requiere la redacción y aprobación de un nuevo Plan de Acción Medioambiental de Zaragoza Vivienda.

## ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

## PROYECTOS EUROPEOS

EMERGENCIA Y EXCLUSIÓN  
RESIDENCIAL

REHABILITACIÓN URBANA

GESTIÓN PARQUE  
MUNICIPAL VIVIENDA  
SOCIAL EN ALQUILER

INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

SOBRE VIVIENDA Y ALOJAMIENTO EN ZARAGOZA

MEDIOAMBIENTE

**PROYECTOS EUROPEOS**

ENCARGOS, ACUERDOS,  
ALIANZAS Y CONVENIOS

BIENESTAR LABORAL



Proyectos europeos: innovación y cooperación nacional e internacional, en el ámbito técnico, transferencia de conocimientos y aportación económica.

Respuesta innovadora y eficiente en el ámbito medioambiental a través de proyectos europeos.

Mantenimiento de las experiencias piloto desarrolladas a través de proyectos europeos, por parte de Zaragoza Vivienda.

## ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

### PROYECTOS EUROPEOS

Desde hace más de una década Zaragoza Vivienda participa en Proyectos Europeos a través de los distintos Programas Interregionales (Interreg, Poctefa,) el VI Programa Marco, Programas medioambientales (LIFE), de Innovación y competitividad (CIP) y de Eficiencia Energética (Intelligent Energy Europe). Estos Programas permiten desarrollar actividades innovadoras relacionadas con mejoras en la gestión social (creación de empleo, procesos participativos entre vecinos y vecinas, concienciación hacia el ahorro energético) así como con la eficiencia energética en torno a la vivienda (rehabilitación con altos criterios de sostenibilidad, análisis socio urbanísticos de barrios, instalación de renovables, instalación de prototipos de calefacción en viviendas) que implementamos en nuestras actividades y compartimos con empresas públicas o iniciativas sociales del sector.

Brindan a Zaragoza Vivienda la oportunidad de investigar y experimentar con nuevas tecnologías así como trabajar en red, compartir y conocer distintas experiencias e implementar proyectos piloto demostrativos en determinadas zonas de la ciudad.

## ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

### PROYECTOS EUROPEOS

#### INNOVACIÓN, COOPERACIÓN, TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS Y COLABORACIÓN ECONÓMICA

##### *Proyectos Europeos Gestionados*

##### BUILDHEAT

El proyecto Buildheat pertenece a la Convocatoria anual H2020 EeB (Energy Efficiency in Buildings) y es un proyecto que busca promocionar la eficiencia energética en edificios a través de soluciones estandarizadas y replicables que reduzcan la demanda de calefacción y refrigeración en viviendas, siendo el sector de la edificación responsable del 40 % del consumo energético en Europa.

Se inició en septiembre del 2015 y tiene una duración de 4 años y medio. Está formado por un consorcio público privado de 18 socios pertenecientes a 6 países (Italia, Alemania, Austria, Bélgica, Reino Unido y España).

Los socios privados son empresas relacionadas con el sector de la rehabilitación, instalaciones y tecnologías de la información y la comunicación. Además se cuenta con Centros Tecnológicos en Italia y España y en la Universidad de Salford (Gran Bretaña).

En Zaragoza, el proyecto piloto se realiza sobre un complejo de 53 viviendas de alquiler social compuesto por cinco bloques de tres plantas, propiedad de Zaragoza Vivienda y ubicado en el barrio Oliver, calle Maestro Tellería n.º 12,14,16, 18 y 20.

El objetivo que se quiere alcanzar es una reducción energética en calefacción y agua caliente sanitaria de un 60% y mejorar el confort de sus habitantes.

Para ello se han realizado, en 2018 y 2019, las siguientes actuaciones:

En el año 2018

- Implicación del vecindario a través de un plan de intervención comunitaria que permite realizar un acompañamiento socio energético antes, durante y después de las obras.
- Implementación de medidas pasivas de eficiencia energética en el edificio (aislamiento, cambio de carpinterías); finalizadas en el 2018.
- Incorporación de fuentes de energías renovables mediante la instalación de paneles fotovoltaicos en cubierta y en fachada: adaptación de una fachada estandarizada para integrar paneles de revestimiento con módulos solares dejando una cámara de aire entre la fachada existente y la nueva; finalizadas en 2018.
- Monitorización inteligente de consumos.

En el año 2019

- Se ha realizado la segunda fase de las obras consistente en trabajos en el interior de las 53 viviendas para la instalación de nuevos conductos de aire en falso techo y colocación y puesta en funcionamiento de las 53 aerotermias individuales.

## BUILD UPON 2

Es un proyecto financiado íntegramente con fondos europeos del programa Horizonte 2020, cuyo objetivo es la creación de un marco de seguimiento del impacto de la rehabilitación en la Unión Europea (Renovation Impact Framework).

El proyecto está coordinado a nivel nacional por Green Building Council España (GBCe), una asociación sin ánimo de lucro que aúna a representantes de todos los agentes del sector de la edificación con el fin de contribuir a la transformación del mercado hacia una edificación más sostenible.

Zaragoza Vivienda participa como entidad seguidora desde el 15 de octubre de 2019, junto con Madrid y Sestao. Valladolid es ciudad piloto en España.

Además, la Sociedad Municipal, forma parte del Comité de Supervisión Nacional que existe en cada país participante, cuyo papel es proporcionar un liderazgo estratégico de alto nivel para el desarrollo del Marco de Seguimiento Multi-Nivel del Impacto de la Rehabilitación que se desarrollara en BUILD UPON2.

El Comité de Supervisión se reunió en Madrid el 11 de noviembre de 2019.

## Proyectos Europeos Presentados

### SURE4\_C REHABILITACIÓN SOSTENIBLE PARA CIUDADES Y CIUDADANOS

El Programa Urbact es un Programa europeo de intercambio y aprendizaje que promueve el desarrollo urbano sostenible e integrado de 550 ciudades, 29 países y 7000 agentes locales activos.

El objetivo común es fomentar una estrategia de rehabilitación energética de los edificios a escala urbana, desde una perspectiva integral.

A nivel local, el Ayuntamiento de Zaragoza a través de Zaragoza Vivienda estaba interesado en desarrollar un Plan Municipal de Rehabilitación Sostenible de edificios residenciales desde una perspectiva integral (medioambiental, social y económica) Para ello se encargó a Zaragoza Vivienda la gestión de presentar la propuesta y liderar el proceso con otras ciudades que quieren trabajar en un reto común de promocionar la rehabilitación eficiente de los edificios en sus ciudades.

Zaragoza Vivienda incluye dentro de esta propuesta un edificio demostrativo de vivienda municipal ubicado en el barrio de San Pablo y en el que se proponen medidas de mejora de aislamiento e instalaciones de calefacción.

El 26 de junio se comunicó que la propuesta de Red no había sido seleccionada para la obtención de financiación. Este proyecto fue aprobado en la convocatoria anterior (2018) aunque no obtuvo financiación europea por lo que el consorcio decide volver a presentarlo a la siguiente convocatoria (septiembre 2019).

## ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

## PROYECTOS EUROPEOS

### RESPUESTA INNOVADORA Y EFICIENTE EN EL ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL A TRAVÉS DE PROYECTOS EUROPEOS

Damos respuestas en el ámbito medioambiental y somos eficientes incorporando energías renovables a nuestras instalaciones de calefacción y agua caliente sanitaria (aerotermias con alimentación de placas fotovoltaicas) en viviendas sociales. Trabajamos en la Implantación de energías renovables en viviendas sociales, mitigando el gasto en energía a través del aporte que las energías renovables hacen a la instalación y a través de la formación que se imparte a los y las usuarias de las viviendas.

En 2020 se prevé la puesta en marcha de una acción relacionada con el proceso de monitorización de instalaciones y consumos en vivienda social, con el objetivo de mejorar la eficiencia de las instalaciones facilitando el ahorro energético en sus facturas.

Y, en función de las diferentes convocatorias, seguimos trabajando en nuestra participación en innovación y cooperación nacional e internacional, tanto en el ámbito técnico como en la transferencia de conocimientos y en la aportación económica.

## PROYECTOS EUROPEOS

### ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

#### MANTENIMIENTO DE LAS EXPERIENCIAS PILOTO

Zaragoza Vivienda participa en proyectos europeos, entre otros motivos, para poner en marcha y testar propuestas que posteriormente incluye en su plan de acción.

Este es el caso del proyecto Build Head.

El resultado de esta experiencia nos va a permitir valorar si, desde Zaragoza Vivienda, se sigue trabajando en este tipo de acciones medioambientales.

#### DIFICULTADES Y MEJORAS

La participación de Zaragoza Vivienda en proyectos europeos ha sido y es una de las acciones pioneras en la gestión. En primer lugar, ha facilitado la puesta en marcha de experiencias piloto relacionadas con la eficiencia energética y la difusión y mejora de hábitos medioambientales entre los usuarios y usuarias de nuestros recursos y servicios.

En segundo lugar, ha facilitado la colaboración y coordinación entre las tareas de la Sociedad promoviendo el trabajo por proyectos. Sin embargo, esta última cuestión debe ser mejorada mediante formación para el trabajo en equipo (metodologías al respecto) para alcanzar una mejor definición de tareas y tiempos.

Igualmente, es necesaria una planificación global por parte de los-las intervinientes en la gestión de los proyectos y continuar con la propuesta de mantener aquellas experiencias piloto iniciadas a través de proyectos europeos por parte de Zaragoza Vivienda.

## ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

## ENCARGOS, ALIANZAS Y CONVENIOS

EMERGENCIA Y EXCLUSIÓN  
RESIDENCIAL

REHABILITACIÓN URBANA

GESTIÓN PARQUE  
MUNICIPAL VIVIENDA  
SOCIAL EN ALQUILER

INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

SOBRE VIVIENDA Y ALOJAMIENTO EN ZARAGOZA

MEDIOAMBIENTE

PROYECTOS EUROPEOS

**ENCARGOS, ACUERDOS,  
ALIANZAS Y CONVENIOS**

BIENESTAR LABORAL



Encargos del Ayuntamiento de Zaragoza: herramienta eficaz y ágil en la acción municipal relacionada con vivienda.

Acuerdos del Gobierno de Zaragoza: colaboración y coordinación con entidades públicas y privadas a través de protocolos y convenios, para la puesta en marcha de diferentes programas y proyectos.

Convenios con entidades públicas y privadas.

Convenios con entidades sociales: favoreciendo contraprestación de servicios en beneficio de nuestros grupos de interés, especialmente usuarios y usuarias de viviendas de alquiler social.

Coordinación con administraciones públicas en beneficio de diferentes grupos de interés de Zaragoza Vivienda.

## ENCARGOS, ALIANZAS Y CONVENIOS

### ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

El Ayuntamiento de Zaragoza se sirve de la estructura de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda para efectuar, además, otras labores a título de encargos y/o convenios que con carácter específico e independiente se desarrollan paralelamente a los servicios que de manera habitual ofrecemos a la ciudadanía.

Tratándose la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda SLU de una Sociedad pública cuyo capital social es íntegramente municipal, ésta tiene la condición de medio propio y servicio técnico del Ayuntamiento de Zaragoza a fin de encomendarle tareas como si fuera el propio ente territorial, conforme a lo establecido en los artículos 4.1.n) y 24.6 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos de Sector Público.

- Encargos
- Acuerdos de Gobierno Zaragoza
- Convenios

### ENCARGOS DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

FECHA	23-12-2019
OBJETO	Gestionar y promover el Programa de Regeneración y Renovación Urbana en el Área de Regeneración y renovación Urbana de Zaragoza (ARRU)
DATOS	Realización de actividades de carácter material, técnico o de servicios sean precisas para gestionar y promover el Programa de Regeneración y Renovación Urbana, en el Área de Regeneración y Renovación Urbana de Zaragoza (ARRU), conforme a lo establecido en el Acuerdo Bilateral suscrito entre el Ministerio de Fomento la Comunidad Autónoma de Aragón y el Ayuntamiento de Zaragoza de fecha 15 de octubre de 2019 y el convenio suscrito entre la Comunidad Autónoma y el Ayuntamiento de Zaragoza el 27 de diciembre de 2019
FECHA	05-04-2019
OBJETO	PROGRAMA DE VIVIENDAS COMPARTIDAS
DATOS	Encargo a la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, SLU el desarrollo del programa de Viviendas Compartidas.
FECHA	05-04-2019
OBJETO	PLAN DE ACCIÓN INTEGRAL DE REHABILITACIÓN SOSTENIBLE DE EDIFICIOS RESIDENCIALES ZARAGOZA
DATOS	Encargo a la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, S.L.U. la realización de cuantas actividades de carácter material, técnico o de servicios sean precisas para gestionar la ejecución del Plan de Acción integral de Rehabilitación sostenible de edificios residenciales en la ciudad de Zaragoza y encargarse del liderazgo de la Redes de Trabajo para la Acción y Planificación de ciudades (Action Planning networks cities), en concordancia con su objeto social previsto en el apartado 3º del artículo 1 de sus Estatutos Sociales, y en cumplimiento de lo preceptuado en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público así como en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público para encargos a medios propios personificados.9

## ACUERDOS DE GOBIERNO DE ZARAGOZA

<b>FECHA</b>	<b>03-05-2019</b>
<b>OBJETO</b>	CESIÓN GRATUITA FINCA
<b>DATOS</b>	Mostrar el parecer favorable al inicio de las actuaciones tendentes a posibilitar la cesión gratuita en favor de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U. de la finca resultante B del Proyecto de Reparcelación G-33-2.

## CONVENIOS CON ENTIDADES SOCIALES

En 2019 se mantienen convenios con 18 entidades sociales. Para Zaragoza Vivienda supone favorecer una intervención colaborativa entre recursos sociales (Zaragoza Vivienda y las entidades sociales) al facilitar, a través del alojamiento, la labor social de las entidades y que éstas presten orientación, asesoramiento y atención especializada a nuestros inquilinos, en muchos casos.

Esta doble intención supone estar en línea con el concepto de desarrollo económico y social sostenible.

<b>FECHA</b>	<b>01-04-2019</b>
<b>OBJETO</b>	CÁRITAS DIOCESANA DE ZARAGOZA, FUNDACIÓN LA CARIDAD, FUNDACIÓN FEDERICO OZANAM Y LA ASOCIACIÓN DE VECINOS CASCO HISTÓRICO PROYECTO "COMPARTE VIDA"
<b>DATOS</b>	Coordinar y promover acciones conjuntas tendentes a facilitar el acceso a vivienda compartida adecuada a las necesidades de las personas mayores. Addenda de Inclusión de dos nuevas viviendas

## CONVENIOS CON ENTIDADES PÚBLICAS Y/O PRIVADAS

La colaboración con entidades públicas es de especial importancia ya que permite una financiación compartida para la puesta en marcha de programas y proyectos que así lo requieren. Destacar los convenios destinados a la investigación y/o relacionados con altos niveles de especialización que permiten desarrollar tecnologías innovadoras, especialmente en temas relacionados con el alojamiento y la eficiencia energética.

<b>FECHA</b>	<b>02-05-2019</b>
<b>TITULAR DEL CONVENIO</b>	AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA Consejera de Presidencia y Derechos Sociales
<b>OBJETO DEL CONVENIO</b>	Ayudar a personas sin hogar para su futura integración, siendo ello un aspecto fundamental disponer de una vivienda adecuada

<b>FECHA</b>	<b>16-04-2019</b>
<b>TITULAR DEL CONVENIO</b>	AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA Consejera de Presidencia y Derechos Sociales
<b>OBJETO DEL CONVENIO</b>	Adenda al convenio de colaboración entre la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, SLU y el Servicio de Servicios Sociales especializados del Área de Presidencia y Derechos Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza para desarrollar el programa Zaragoza Ciudad Acogedora

<b>FECHA</b>	<b>05-04-2019</b>
<b>TITULAR DEL CONVENIO</b>	AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA Consejera de Presidencia y Derechos Sociales (Juventud)
<b>OBJETO DEL CONVENIO</b>	Facilitar de forma temporal la emancipación juvenil a través de viviendas compartidas, y favorecer la autonomía personal y la convivencia entre las personas alojadas, interrelacionándose con el entorno social
<b>FECHA</b>	<b>19-01-2019</b>
<b>TITULAR DEL CONVENIO</b>	UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA (acuerdo de colaboración)
<b>OBJETO DEL CONVENIO</b>	Proyecto "Paneles exposición, elaboración, traducción, maquetación e impresión del Libro: Regeneración urbana, propuestas para el barrio de Torrero"

## ENCARGOS, ALIANZAS Y CONVENIOS

### ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

#### COORDINACIÓN CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

En general, Zaragoza Vivienda trabaja en colaboración con administraciones públicas y entidades públicas y privadas a través de convenios y acuerdos de colaboración para el logro de los objetivos relacionados con el alojamiento de Zaragoza.

Además de los señalados en apartados anteriores, destacamos los firmados con la Comunidad Autónoma de Aragón, en vigor a fecha 31 de diciembre de 2019. Se prevé la renovación en 2020.

- Convenio de colaboración entre el Gobierno de Aragón y el Ayuntamiento de Zaragoza, a través de Zaragoza vivienda, para el Programa de asesoramiento y mediación en deuda hipotecaria y gestión del Programa de alquiler social, en aplicación del Decreto 102/2013 de 13 de junio, por el que se regula la Red de Bolsas de viviendas para el alquiler social de Aragón.
- Addenda al Convenio de colaboración entre el Gobierno de Aragón y el Ayuntamiento de Zaragoza, en aplicación del Decreto 102/2013 de 13 de junio, por el que se regula la Red de Bolsas de viviendas para el alquiler social en Aragón.
- El Acuerdo Bilateral (15/10/2019) firmado entre el Ministerio de Fomento, Gobierno de Aragón y Ayuntamiento de Zaragoza, compromete presupuestos de las 3 administraciones. El 27 de diciembre de 2019 se firma el Convenio de colaboración entre la Comunidad Autónoma de Aragón (DGA) y el Ayuntamiento, que encarga la Gestión del Área de Rehabilitación y Regeneración Urbana (ARRU) a Zaragoza Vivienda, para lo que se puso en marcha una Oficina de Atención e Información ARRU, en la C/Agustina de Aragón 42-44.

#### DIFICULTADES Y MEJORAS

Mantener y registrar la colaboración con administraciones, entidades sociales y lobbys relacionados con nuestra misión y visión.

**ENFOQUE DE GESTIÓN  
PRIORIDADES 2019**

**BIENESTAR LABORAL**

EMERGENCIA Y EXCLUSIÓN  
RESIDENCIAL

REHABILITACIÓN URBANA

GESTIÓN PARQUE  
MUNICIPAL VIVIENDA  
SOCIAL EN ALQUILER

INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

SOBRE VIVIENDA Y ALOJAMIENTO EN ZARAGOZA

MEDIOAMBIENTE

PROYECTOS EUROPEOS

ENCARGOS, ACUERDOS,  
ALIANZAS Y CONVENIOS

**BIENESTAR LABORAL**



Código ético.

Plan de Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres en el ámbito laboral. Igualdad de género. Protocolos de actuación.

Justa distribución de puestos, tareas y tiempos (estudios de cargas de trabajo).

Promoción y detección del talento y la innovación, favoreciendo la formación, la movilidad laboral y la promoción interna.

Democracia interna y transparencia.

Promoción de la información y comunicación en los diferentes niveles de trabajo y entre departamentos o áreas.

Favorecer metodologías de trabajo innovadoras con respecto a la coordinación y cooperación laboral (trabajo en equipo por objetivos).

Fomentar la información, comunicación y participación de la plantilla.

Seguridad y salud de la plantilla. Protocolos de actuación.

## BIENESTAR LABORAL

### ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

#### CÓDIGO ÉTICO

En el Plan Estratégico 2107-2020 se aprueba el proyecto “Código ético” en el que se avanzan las actividades e indicadores a poner en marcha para que Zaragoza Vivienda cuente con un código de conducta ética en 2020. En este sentido, se consideró necesario avanzar en acciones como la planificación general de la Responsabilidad Social aplicando ya las innovaciones en desarrollo sostenible y ODS así como en la creación de la Comisión de Responsabilidad Social y el reglamento de funcionamiento de dicha Comisión, de forma previa a la elaboración y aprobación de un Código ético.

La planificación esta prevista que se inicie en 2020 con la puesta en marcha de las siguientes acciones:

1. Creación de un grupo de trabajo para la redacción de un código ético y de conducta
2. Elaboración de un documento-borrador de trabajos
3. Aprobación del Código ético de Zaragoza Vivienda por parte de la gerencia y del equipo de dirección.
4. Constitución de un Comité ético.
5. Difusión del Código de conducta
6. Seminarios de trabajo para toda la plantilla
7. Informes anuales de recomendaciones
8. Informe anual de valoración, en el que se incluirán propuestas de mejora a incluir en los informes anuales de recomendaciones.

Igualmente se prevé para 2020 el cumplimiento normativo Compliance.

## BIENESTAR LABORAL

### ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

#### PLAN DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE HOMBRES Y MUJERES EN EL ÁMBITO LABORAL. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN

##### *Plan de Igualdad de Oportunidades en el Ámbito Laboral*

Zaragoza Vivienda ha sido y es una organización pionera en la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el ámbito de la propia organización.

Nuestro actual Plan de Igualdad se inicia en 2008 y 2009 y se ha desarrollado en dos fases: 2010-2014 y 2017-2020. En los años 2015 y 2016 se ponen en marcha acciones que quedaban pendientes de especial impacto como el Teletrabajo como modalidad laboral de conciliación familiar, laboral y personal y la evaluación de la fase I.

En 2019, seguimos cumpliendo la planificación a 4 años con el objetivo de evaluar la fase II y redactar la fase III de nuestro Plan de Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

## ANTECEDENTES Y COMPROMISOS

Ya en el Plan de negocio 2008-2011, la línea estratégica 10 establece de forma expresa: “Ejecutar actuaciones destinadas a potenciar el compromiso social corporativo de Zaragoza Vivienda” y más concretamente, en el objetivo 10 apartado B): “Elaboración de un Plan de Igualdad”.

Igualmente, en la Memoria Anual de 2008 ya se señala el compromiso de Zaragoza Vivienda con la puesta en marcha de un Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres.

El Consejo de Administración de Zaragoza Vivienda aprobó en su reunión del 26 de febrero de 2009 el compromiso de elaborar un Plan de Igualdad dirigido a alcanzar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en la empresa que incluyera medidas y acciones concretas para favorecer la eliminación de cualquier tipo de trato diferenciado entre sus trabajadores y trabajadoras por razón de sexo.

El 30 de abril de 2009 se aprueba la composición del Comité de Igualdad, figura imprescindible para poner en marcha dicho Plan y llevar a cabo un diagnóstico de la situación de la empresa en materia de igualdad de trato y oportunidades entre las mujeres y hombres.

El Plan de Igualdad de Zaragoza Vivienda. 2010-2014, contiene 17 propuestas de mejora y además programa 24 actividades en aspectos como:

- Acceso al empleo (comunicación de la oferta, proceso de selección y contratación).
- Formación y promoción.
- Sistema de retribuciones.
- Medidas para la conciliación de la vida personal, familiar y profesional.
- Medidas para prevenir el acoso sexual o por razón de sexo.
- Cuestiones transversales a las citadas anteriormente como aspectos de la comunicación interna y externa de la empresa.
- Análisis del lenguaje utilizado en los documentos públicos e internos.

Del total de actividades programadas (24 actividades) se han puesto en marcha 19 actividades, lo que supone el 79,16 % de cumplimiento de la programación.

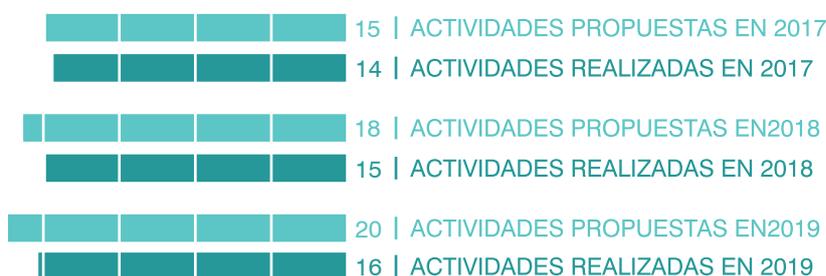
## FASE II DEL PLAN DE IGUALDAD

En 2017, incluida en el Objetivo 6 del Plan Estratégico 2017-2020, se inicia la fase II del plan de Igualdad de la Sociedad que previamente se había ido redactando por parte del Comité de Igualdad:

EJE 1 Relativo a la Igualdad de oportunidades en el trabajo, la conciliación y corresponsabilidad familiar y laboral y el fomento de medidas que inciden directa e indirectamente en la conciliación de la vida laboral, personal y familiar.

EJE 2 Relativo a acciones relacionadas con el fomento de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el entorno de Zaragoza, con especial incidencia en el parque inmobiliario de viviendas sociales de alquiler de la Sociedad.

En esta fase II (2017-2020) Se incluyen 26 actividades y en la fecha de elaboración de este Informe han aumentado a 28 actividades.



A fecha 31 de diciembre de 2019: 18 actividades realizadas, 3 anuladas y 7 no realizadas.

El cómputo general de acciones llevadas a cabo por el Comité de Igualdad ha sido más elevado al incluir en cada año 45 acciones permanentes.

La valoración de 2019 es la siguiente:

- El nivel de ejecución de las actividades del 2019 ha sido alto ya que de las 20 actividades propuestas se han realizado 16, lo que supone un 80% del total y 5 puntos por encima de lo planificado (75%) para ese año.
- Inicia su andadura la Escuela de Igualdad, una de las actividades más potentes de la II fase del Plan de Igualdad.
- Se realizan varias actividades:
  1. Actividad de ocio y tiempo libre con los usuarios y usuarias de la piscina de Parque Goya II, trabajando la igualdad de género y respeto por las normas de convivencia.
  2. Taller formativo en igualdad con los estudiantes del Proyecto de alojamientos para jóvenes solidarios.
  3. Teatro para adolescentes en el que se aprenden actitudes de igualdad.

## BIENESTAR LABORAL

### ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

#### PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN

##### ***Protocolo de actuación en materia de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso por orientación sexual (2012-2017)***

Contamos con protocolo de actuación en materia de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso por orientación sexual desde el año 2012. En el año 2017 es revisado por el Comité de Igualdad para el cumplimiento de la actividad nº 8 del Plan Estratégico 2017-2020. Se verifica mediante asistencia técnica especializada y se organizan talleres grupales para el conjunto de la plantilla, durante 2017 y 2018.

El Protocolo se mantiene en vigor en 2019 no habiendo constancia de ninguna activación.

## **Pioneros en teletrabajo (2012-2017)**

Una de las acciones que se pusieron en marcha en la fase I de nuestro plan de igualdad es el teletrabajo como modalidad de conciliación laboral, familiar y personal.

En 2015 tras la evaluación realizada, se decide acometer el reto de poner en marcha una experiencia piloto que nos permita valorar la conveniencia y, en su caso, la modalidad de teletrabajo en una organización como Zaragoza Vivienda, con características de sociedad limitada y administración pública.

El motivo fundamental es dotar a la implementación del teletrabajo en Zaragoza Vivienda de un marco completo en el que se integre la realización de una prueba piloto, la valoración y evaluación objetiva de dicha prueba, la recopilación de aquellos medios técnicos, materiales y/o humanos que sean necesarios para su implementación y, principalmente, la aprobación de la medida por parte de los órganos de dirección de la empresa y la difusión de todo ello al conjunto de los trabajadores mediante un plan de comunicación y difusión.

La valoración positiva de la experiencia permite la aprobación definitiva del actual modelo de teletrabajo de Zaragoza Vivienda en noviembre 2016.

Se muestra como una propuesta flexible desde el momento en el que, además de las habituales y relativas al cuidado de hijos menores, familiares enfermos, cuidado de la propia salud y problemas de movilidad física de la persona, se incluye la posibilidad de ser solicitada con motivo de determinadas circunstancias personales susceptibles de ser resueltas a través del teletrabajo.

Desde su implantación se han registrado 16 solicitudes y han teletrabajado 14 personas.

## **Medidas específicas de conciliación y complementarias con respecto al convenio en vigor**

La jornada de trabajo se regula en el art. 11 del convenio de aplicación al personal laboral Ayuntamiento de Zaragoza 2016-2019, al que se adhirió la Sociedad Municipal en aplicación del acuerdo adoptado por Gobierno de Zaragoza de fecha 4 de noviembre de 2016.

Zaragoza Vivienda, en aplicación del Convenio del Personal Laboral del Ayuntamiento, favorece la solicitud de los siguientes horarios, que aplica con flexibilidad: jornada reducida, modificación de jornada y jornada partida para ampliar y mejorar la atención al ciudadano (de aplicación exclusiva en la Unidad de Información y Atención al Ciudadano) a la que acceden voluntariamente los/las trabajadoras.

Asimismo se permite la realización voluntaria de tareas fuera del horario laboral estipulado, con el objetivo de cumplir con la tarea asignada (viajes, reuniones de coordinación, participación en actividades con entidades y asociaciones del sector, reuniones con usuarios/as, formación entre otras).

El Director Gerente establece en una circular interna el horario fijo establecido de 8 a 15 horas, con carácter general, de lunes a viernes pero se tendrá derecho a las adaptaciones temporales de su jornada u horario de trabajo como medida de conciliación de su vida personal, familiar y laboral, regulándose en el art. 13 del convenio de aplicación.

## BIENESTAR LABORAL

### ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

## PROMOCIÓN Y DETECCIÓN DEL TALENTO Y LA INNOVACIÓN FAVORECIENDO LA FORMACIÓN, LA MOVILIDAD LABORAL Y LA FORMACIÓN INTERNA

### *Formación*

Contamos con un Plan de Formación. Para ello se cumplimenta una solicitud de formación a disposición de la plantilla que se envía por correo electrónico o a través de los Jefes de Área.

El Comité de Empresa y la Unidad de Recursos Humanos realizan un seguimiento, pero no se evalúa la aplicación o dificultades de la implementación del plan de formación.

La formación realizada por la plantilla durante el año 2019 es la siguiente:

36 cursos de diferente tipología que han generado un total de 67 solicitudes de formación. Los cursos han sido realizados por 8 hombres y 59 mujeres.

Participamos también del Plan de Formación del Ayuntamiento de Zaragoza del que se remite información trimestral a la plantilla desde Recursos Humanos

Tramitamos la bonificación de los cursos a través de la Fundación Tripartita.

### *Movilidad Laboral y Promoción Interna*

En la II Fase del Plan de Igualdad 2017-2020 se incluye una acción relativa a:

“Apoyar la promoción entre la plantilla y de forma previa a la contratación externa, la ocupación de nuevos puestos de trabajo que sean necesarios. El objetivo es facilitar la mejora de la plantilla de Zaragoza Vivienda, la movilidad laboral y la promoción del talento siempre que se cumpla con las condiciones necesarias para dichos puestos aplicando criterios de igualdad (representación igualitaria) en función del área y tarea que se vaya a realizar y estableciendo previamente los mecanismos necesarios para su aplicación”.

Esta actividad se considera competencia del Comité de Empresa, que de ponerla en marcha, a partir de 2020, deberá aplicar además criterios de igualdad.

## BIENESTAR LABORAL

### ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

## DEMOCRACIA INTERNA Y TRANSPARENCIA

Además en cumplimiento del objetivo específico del Plan de Igualdad de oportunidades y trato entre hombres y mujeres de la Sociedad, de “promover la transparencia informativa en los procesos de retribuciones voluntarias por parte de la Dirección de la empresa”, anualmente se informa a los miembros del Comité de Empresa del número de gratificaciones otorgadas en el ejercicio 2019:

En Zaragoza Vivienda se comunican las modificaciones salariales, promociones y gratificaciones al Comité de Empresa mediante la presentación de un escrito anual en el que se incluye:

- Distribución por tipo de contrato y jornadas
- Distribución por niveles de responsabilidad o categorías profesionales

#### NÚMERO DE GRATIFICACIONES

AÑO 2019	0
----------	---

Cualquier otra modificación de la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) debe ser remitida para su aprobación al Ayuntamiento de Zaragoza.

Igualmente, se comunican las modificaciones retributivas y de puestos de trabajo al Consejo de Administración de la Sociedad.

A nivel interno, en 2017 se diseña una plataforma de documentación interna (PIC) que en principio se destina a información general interna y a la actualización y control del Plan Estratégico 2017-2020.

A lo largo del año se van actualizando los contenidos de la Plataforma pero se debería fomentar su consulta en 2020.

No existen foros de discusión con respecto a la situación de los trabajadores y trabajadoras en los que pudiera darse feedback ni foros abiertos en los que se recojan las inquietudes laborales (en todas las dimensiones) ni las propuestas de mejora por parte de la plantilla de Zaragoza Vivienda.

## ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

### BIENESTAR LABORAL

#### FOMENTAR LA INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LA PLANTILLA

También desde Responsabilidad Social y enmarcado en el Plan Estratégico 2017-2020 y para el año 2019, tenemos que señalar las siguientes actividades relativas a información, comunicación interna, comunicación externa y participación.

##### *Información Interna*

Organizadas por el Director Gerente y el responsable de Recursos Operativos (Área de Información y Organización) se celebra en 2019 Asamblea para el conjunto de la plantilla, con el objetivo de informar decisiones relativas a vivienda.

Asimismo, se mantiene informado al personal mediante el envío de circulares internas y correos de difusión, desde Gerencia.

A través del correo electrónico del conjunto de la plantilla el Comité de Empresa, el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Comité de Igualdad, informan y difunden acciones, boletines y actas de las reuniones mantenidas, así como las actividades de Responsabilidad Social.

## Comunicación Interna

El Plan de Comunicación de Zaragoza Vivienda, difundido al conjunto de la plantilla y disponible en la Plataforma Interna de Comunicación, fue aprobado por el Comité Ejecutivo el 11 de diciembre de 2017.

Contiene nociones básicas de comunicación en la empresa y es revisado anualmente.

### ACCIONES RELACIONADAS CON LA COMUNICACIÓN INTERNA

1. Boletines mensuales
2. Se mantiene la Comisión de Comunicación pero en la evaluación de final de año ya se plantea la progresiva renovación de sus miembros.
3. Actualización y difusión del documento y de los dispositivos necesarios para poder llevar a cabo cualquiera de las propuestas de comunicación interna que se contemplen en el plan de comunicación.
4. Planificación y organización recorridos (viviendas sociales de alquiler, rehabilitación, equipamientos...) para conocer nuestras actuaciones:
  - Recorrido 1º – Proyecto + INFO: organización del 1º recorrido incluido en el proyecto + INFO en dos turnos: 27 de mayo y 3 de junio.  
 Recorrido 1: salida Conde Aranda/Ilegada Conde Aranda:  
 Harinera. Avenida San José 201, 50003 (San José) / Biblioteca pública José Martí. Calle Ciudadano Kane 13, 50019 (Valdespartera) / Área de Rehabilitación Integral Delicias. Grupo Alferéz Rojas nº 67,68 y 69, (Delicias) / Centro Comunitario Oliver. Calle Antonio Leyva 92, (Oliver)
5. Fomentar buenas practicas en Zaragoza Vivienda: medioambientales, culturales (visitas y charlas), deportivas (solidarias), solidarias (voluntariado)
6. Actualización y difusión de uso de la Plataforma Interna de Comunicación (PIC)

Desde 2017 ya se publicitan las ofertas de empleo en la web de Zaragoza Vivienda y se envía un correo a toda la plantilla para su conocimiento. Igualmente, se colocan las ofertas de empleo en los tabloneros designados al efecto.

No existen mecanismos participativos de legitimación de los mandos directivos.

Los órganos de decisión y participación de carácter colegiado como son el Comité de Gestión y el Comité de Dirección, se crean a propuesta del Director Gerente y están reconocidos en los Estatutos de Zaragoza Vivienda.

## Comunicación Externa

### ACCIONES RELACIONADAS CON LA COMUNICACIÓN EXTERNA

Actualización de contenidos en la web.

- Diseño y contenidos de la nueva web: preparación de la nueva web con personal propio, en julio de 2019.
- Promoción de twitter. Se consigue crear un grupo de seguidores profesionales, técnicos, organizaciones relacionadas con vivienda. Se difunden nuestros servicios y horarios.

- Revisión de publicidad no engañosa tanto en sus actividades de difusión (página Web, Facebook, Twitter, portales inmobiliarios, V-G-T-L disponibles, programas 'Alegra tu Vivienda' y 'Zaragoza Alquila') en la que no hay ánimo de lucro ni interés principal por el beneficio empresarial.
- Con carácter general, Zaragoza Vivienda dedica un bajo porcentaje de su presupuesto anual (0,0725 en 2014) a publicidad y marketing, ya que contamos con personal especializado en diseño y publicidad tanto para responder a necesidades internas y externas como para poner a disposición de organizaciones y entidades sociales nuestros medios técnicos y humanos.

Tal y como lo demuestra la siguiente tabla, el porcentaje económico dedicado a publicidad y difusión en 2019 asciende a 0,067%:

GASTOS DE DIFUSIÓN	
PUBLICIDAD PARA VENTAS Y ALQUILERES	3.529,30
DIFUSIÓN PROYECTOS	4.916,19
PROGRAMA CAPTACIÓN	1.182,00
ANUNCIOS PUBLICITARIOS	1.863,40
% SOBRE GASTOS TOTALES	0,067%

## Participación

### BUZONES DE SUGERENCIAS

En 2016 se instalan en las diferentes sedes de la Sociedad dos buzones de sugerencias para favorecer la participación de la plantilla y la mejora de la organización.

Inicialmente se recogen sugerencias anuales pero a partir de 2018 se valora la necesidad de informar de los momentos de recogida de las propuestas y mejoras con el objetivo de poder aplicarlas en tiempo real.

Para 2019 se establecen las siguientes fechas de recogida de sugerencias: 15 de marzo, 3 de septiembre y 3 de febrero 2020 (referente a 2019).

La apertura de las urnas se realiza en presencia de compañeros y compañeras, se redacta un certificado y se presenta al Comité Ejecutivo para su conocimiento y valoración de las propuestas, así como para que se establezca el mecanismo necesario para la implementación de las sugerencias que sean aceptadas.

A finales de 2019 y con el objetivo de mejorar la información a la plantilla, se prepara el siguiente protocolo de actuación:

1. Recogida de sugerencias en las fechas que se señalan en las urnas
2. Emisión de certificado firmado por responsable de RSC y miembros de la plantilla
3. Presentación del informe de sugerencias en el Comité Ejecutivo
4. Envío de cada sugerencia o propuesta al responsable correspondiente, solicitando contestación al respecto.

## ENCUESTAS TEMÁTICAS

- Encuesta de actividades deportivas: del 25 de febrero al 13 de marzo se difunde una encuesta para conocer la opinión sobre la organización de actividades deportivas que cumplimentan 38 personas.
- Encuesta sobre movilidad urbana: hábitos y costumbres de la plantilla en la ida y vuelta al puesto de trabajo, en 2018. Respondieron 88 personas de un total de 100 y se realizó en mesa (15-4-2019).

## SALIDAS CULTURALES

Promovidas por El Boletín de Zaragoza Vivienda se organizan salidas grupales de carácter cultural al margen del horario laboral:

- Exposición del pintor Paco Simón, en el Paraninfo de Zaragoza y con presencia del pintor para explicar su obra: mayo de 2019
- Exposición “Joyas de un patrimonio”, en sala de exposiciones de la Diputación Provincial de Zaragoza con guía especializado: junio e 2019

## BIENESTAR LABORAL

### ENFOQUE DE GESTIÓN PRIORIDADES 2019

## SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La Unidad de Prevención de Riesgos Laborales en colaboración con el Servicio de Prevención (MAS, Sociedad de Prevención) ha realizado diversas actividades a lo largo del año, encaminadas a mejorar la Seguridad y Salud de la plantilla.

- **Evaluación de puestos de trabajo:**  
Revisión de la evaluación de 4 puestos de trabajo y modificación de 1 perfil.
- **Riesgos psicosociales:**  
Estudio de cargas de trabajo en la Unidad de Información y Atención al Ciudadano (UIAC)  
Formación en liderazgo participativo para jefes y mandos intermedios: “Liderazgo para la gestión de riesgos psicosociales” 3 horas, 16 participantes).  
Programa PAE: servicio de atención telefónica para la orientación y asesoramiento psicosocial para la plantilla. Finaliza el 31 de marzo de 2019.  
Análisis e investigación de conflictos interpersonales. Protocolo de acoso psicológico en el trabajo.  
Concierto con el Servicio de Prevención de la MAZ, el asesoramiento técnico-psicológico para intervención en mediación.  
Formación en prevención de la salud y riesgos psicosociales:
  - Prevención de la salud: 9 cursos, 60 participantes (43 mujeres y 17 hombres)
  - Riesgos psicosociales: 4 cursos y 25 participantes (21 mujeres y 4 hombres)

- Formación para la utilización de desfibriladores:  
De reciclaje: 18 participantes  
Inicial: 8 participantes  
Adaptación de protocolos a la normativa 30/2019 del Gobierno de Aragón.

### PLANES DE EMERGENCIA Y SIMULACROS

- Taller práctico
- Procedimiento de actuación en caso de emergencia
- Otras actuaciones:  
Difusión a través de El Boletín de ZV  
Artículos publicados en marzo y en diciembre de 2019: “Así te mata la ansiedad” y “Taller sobre igualdad en la empresa”  
En cuanto a la vigilancia de la salud, en 2019 el 95% de la plantilla acudió a la revisión médica anual.

### Protocolos de Actuación

Desde 2012 contamos con un procedimiento para identificar situaciones de acoso psicológico en el trabajo y protocolo de actuación:

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	SST-431.1	Versión:1
	IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO Y PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	26/11/2012	

	<b>INTRUCCIÓN TÉCNICA</b>	IT-SST-431.2-1	Versión:1
	PREVENCIÓN DE LAS AGRESIONES EXTERNAS A TRABAJADORES	Fecha: 10/05/2013	
	PROTOCOLO DE ATUACIÓN	Página 1 de 7	

Protocolo ante picaduras y mordeduras:

	<b>INTRUCCIÓN TÉCNICA</b>	IT-SST-431.3-1	Versión:1
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE PICADURAS Y MORDEDURAS	Fecha: 28/01/2015	
		Página 1 de 10	

Protocolo uso de desfibriladores:

	<b>INTRUCCIÓN TÉCNICA</b>	IT-SST-447-4	Versión:1
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE EMERGENCIA Y USO DE DESFIBRILADORES (DEA) Desfibrilador Semiautomático	Fecha: 02/10/2019	
		Página 1	

## DIFICULTADES Y MEJORAS

Está ya demostrado que el bienestar de la plantilla favorece el rendimiento laboral y la implicación en los objetivos de la organización. A continuación, se enumeran las propuestas de mejora, para el bienestar laboral, recogidas desde el I Balance del Bien Común /2014-2016) y que no se ha puesto en marcha:

Se envía, por correo electrónico, un manual de bienvenida a las personas de nuevo ingreso. Es necesario sistematizar y evaluar la entrega de dicho manual.

Desarrollo de un apartado relacionado con la definición y selección de clientes éticos, en el futuro Código ético de Zaragoza Vivienda y elaboración de un catálogo o recopilación de criterios de ética corporativa.

Ampliar las prestaciones de la aplicación relacionada con el control horarios.

Poner a disponibilidad de todo el personal de la empresa el acceso a las nuevas vacantes que se van produciendo dentro de la misma y poder optar a ellas, de forma previa a la contratación externa, estableciendo para ello determinados criterios de aplicación.

Considerar la posibilidad de movilidad del personal (art. 28 del convenio): traslado puestos singularizados; permuta o cambio de puesto por motivos de salud.

Realizar actualización y evaluación del Plan de Formación.

Publicar en la PIC el organigrama completo.

Protocolo de gestión de conflictos.

Fomentar los mecanismos de comunicación interna (no información): vertical, principalmente, promoviendo el feedback.

Realizar seguimiento, por parte de la Dirección, de la aplicación de la recomendaciones contenidas en el Informe de Recomendaciones publicado en la PIC: Plan Estratégico 2017-2020, Proyecto 6.1.5 Comunicación Interna.

Consolidación de empleo para reducir la tasa de eventualidad.

Analizar la política de igualdad salarial con respecto a los complementos y/o mejoras salariales, para comprobar si se conceden por razón del puesto.

Flexibilidad horaria semanal/mensual.

Proponer la ampliación de teletrabajo como modalidad laboral sin necesidad de justificar motivos de conciliación y previo establecimiento de los criterios necesarios en una administración pública.

Realizar encuesta de opinión para la nueva fase del Plan de Igualdad 2021-2024

Proponer progresivamente, y a libre elección, la mejora de la contratación por parte de cada persona contratada.

Mejorar o buscar mejor espacio para comer (según el número de personas que lo utilicen).

Propuesta de sesiones informativas sobre alimentación equilibrada.

Proponer la inclusión de alimentación ecológica en las celebraciones y almuerzos.

Realizar un estudio de cargas de trabajo para realizar cambios en cuanto a las tareas asignadas.

Publicar regularmente las tablas salariales cuando haya actualización.

Revisión y actualización de perfiles.

Mejorar los medios de comunicación interna (no solo información) y de coordinación.

Se requiere mejora de la transparencia interna: formación, encuestas internas, verificación de la información relevante y proceso de mejora continuo.

Planificar de forma estable las reuniones generales incluyendo aspectos relacionados más directamente con la plantilla y la gestión de personal.

Creación y/o modificación de un sistema de participación para la creación de puestos de trabajo (Comité de Empresa).

Coparticipación del personal en las decisiones fundamentales a través de estructuras de participación.

Y en general, la realización de encuestas de opinión y valoración a los diferentes grupos de interés de Zaragoza Vivienda, especialmente con los que mantiene mayor nivel de relación, y realización de encuentros, reuniones y actos de exposición del avance de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda en responsabilidad social y e implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

---

Ente los años 2010 y 2019 podemos señalar las siguientes Buenas Prácticas puestas en marcha que se implementan de forma complementaria a las tareas que se deducen de nuestra visión y misión:

- Informe RSC (externo).
- Formación Básica RSC al conjunto de la plantilla.
- Plan de Igualdad 2010: II fase.
- Convenio Universidad Cátedra Universidad-Zaragoza Vivienda.
- Jefatura de Sección Responsabilidad Social Corporativa.
- Boletines Medioambiental (2012-2014).
- I Memoria de sostenibilidad 2012-13.
- Evaluación Plan de Acción Medioambiental.
- Evaluación Plan de Igualdad 2010-2014.
- II Memoria de Sostenibilidad 2014.
- Prueba piloto Teletrabajo.
- III Memoria de Sostenibilidad 2015.
- Aprobación Teletrabajo.
- Boletines internos de Zaragoza Vivienda (julio 2017- actualment).
- Cafés sostenibles (píldoras informativas en el horario de pausa laboral, una vez al mes).
- Balance de Bien Común 2014-2016.
- Balance del Bien Común 2017.
- Biblioteca a disposición de la plantilla.
- Céntimo solidario pro Hermanamiento León-Zaragoza (35,78% de la plantilla).
- Campaña de cartelería de Desarrollo Sostenible.
- Escuela de igualdad: El dinero descontado en la huelga del 8-M se dedica a actividades de esta escuela en favor de nuestros usuarios y usuarias, para promover la igualdad y la interculturalidad.





# ANEXOS

## ANEXO I

---

***Tabla Contribución de Zaragoza Vivienda a los Objetivos de Desarrollos Sostenible.***

***Aproximación al Cumplimiento de los Indicadores Global Reporting Initiative.***

## ANEXO I

## APORTACIÓN DE ZARAGOZA VIVIENDA A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

### PRIORIDAD: EMERGENCIA-EXCLUSIÓN RESIDENCIAL

IMPACTOS POSITIVOS	OBJETIVOS	ODS
<b>1</b> Mayor número de viviendas de alquiler distribuidas por la ciudad, ampliando el parque de viviendas en alquiler asequible.	1	1.3
<b>2</b> Facilitar vivienda digna y asequible a personas vulnerables, aplicando parámetros actuales de calidad de vida y habitabilidad en el parque municipal de viviendas de alquiler, directamente relacionados con un concepto de vivienda digna y asequible.	3 11 12	3.4 3.8 11.1 11.3 12.4
<b>3</b> Mejorar la inclusión social de personas vulnerables desarrollando acciones que favorezcan la permanencia de la ciudadanía en sus viviendas.	10	10.2 10.3
<b>4</b> Facilitar servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios vulnerables.	11	11.1 11.3
<b>5</b> Reducir la pérdida de vivienda habitual motivada por impago de hipoteca o alquiler mediante la mediación. Ampliar el parque municipal de viviendas de alquiler a través de programas y proyectos que favorezcan la captación y actualización del parque inmobiliario de la ciudad.	9 11	9.1 11.1

### PRIORIDAD: REHABILITACIÓN URBANA

IMPACTOS POSITIVOS	OBJETIVOS	ODS
<b>6</b> Fomentar el mantenimiento y rehabilitación del parque público.	6	6.1 6.2
<b>7</b> Fomentar, mediante ayudas a la rehabilitación ajena, la mejora privada de viviendas y edificios de los cascos históricos de los barrios de la ciudad, favoreciendo su rehabilitación, incluidas las comunidades vecinales en situación de vulnerabilidad.	9	9.1
<b>8</b> Establecer criterios de sostenibilidad relacionados con la accesibilidad y la eficiencia energética (ahorro energético de las viviendas y edificios) a través de convocatorias de ayudas que sirvan de ejemplo sostenible y/o alternativas existentes en proyectos nacionales y europeos.	12	12.4 12.5
<b>9</b> Intervención en los entornos, principalmente, los cascos históricos de los barrios de la ciudad.	11	11.1
<b>10</b> Favorecer el bienestar económico y social a través de la cesión de locales destinados a actividades que fomenten el comercio local, de proximidad y de revitalización del tejido social de la zona.	11	11.1 11.3

<b>11</b>	<b>Rehabilitación y acondicionamiento de equipamientos en desuso, con el objetivo de actualizar y fomentar una nueva función social, principalmente relacionado con las necesidades y propuestas de los barrios dónde estén ubicados dichos equipamiento</b>	<b>11</b>	<b>11.1 11.7</b>
<b>12</b>	<b>Facilitar movilidad sostenible</b>	<b>11</b>	<b>11.2</b>

### **PRIORIDAD: GESTIÓN PARQUE MUNICIPAL VIVIENDA SOCIAL EN ALQUILER**

<b>IMPACTOS POSITIVOS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>ODS</b>	
<b>13</b>	<b>Favorecer el acceso a la vivienda de las personas y familia con mayor nivel de precariedad y vulnerabilidad económica y social.</b>	<b>11</b>	<b>1.3</b>
<b>14</b>	<b>La estabilidad en la vivienda permite avanzar en otros aspectos de la vida. Debemos ofrecer seguridad en la tenencia de la vivienda si cumplen sus obligaciones, favoreciendo la permanencia mientras se mejora en la igualdad de oportunidades.</b>	<b>1 3 5 9 11</b>	<b>1.3 1.5 3.4 5.5 9.1 11.1</b>
<b>15</b>	<b>Adaptación del alquiler según ingresos familiares gestionando ayudas económicas para equilibrar la economía familiar mediante la reducción del alquiler en función de sus ingresos, para facilitar el acceso y permanencia de personas y familias en situación de vulnerabilidad económica y social.</b>	<b>1 10 11</b>	<b>1.3 1.5 10,2 11,1</b>
<b>16</b>	<b>Mejora de la calidad de vida de los inquilinos en términos de seguridad, autonomía y convivencia comunitaria (encuestas de satisfacción) y en general, favorecer la convivencia positiva desde intervenciones comunitarias.</b>	<b>3 4 9 11</b>	<b>3.4 9.1 11.1 11.3</b>
<b>17</b>	<b>Apoyar acuerdos de pago del alquiler y reducciones alternativas para afrontar la deuda en alquiler, si es justificada.</b>	<b>1 11</b>	<b>1.5 11.1</b>
<b>18</b>	<b>Apoyo social profesional mediante información, orientación y asesoramiento en recursos sociales y acompañamiento social en el proceso de mejora personal y familiar favoreciendo la inclusión social.</b>	<b>10 11</b>	<b>10.2 11.1</b>
<b>19</b>	<b>Mantenimiento y rehabilitación del parque público municipal, gestionado por Zaragoza Vivienda, al objeto de mantener las viviendas y edificios bajo criterios actuales de habitabilidad y calidad de vida (responsabilidad de ZV en el mantenimiento del parque inmobiliario propiedad de la Sociedad)</b>	<b>11</b>	<b>11.1</b>
<b>20</b>	<b>Fomentar el cuidado y las responsabilidades de los inquilinos e inquilinas de las viviendas de la Sociedad mediante la promoción de alternativas y acuerdos en el pago de las mejoras en las viviendas (responsabilidad de las personas usuario/as) y de pautas socioeducativas.</b>	<b>11</b>	<b>11.1</b>

## PRIORIDAD: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO SOBRE VIVIENDA Y ALOJAMIENTO EN ZARAGOZA

IMPACTOS POSITIVOS		OBJETIVOS	ODS
21	Informar y asesorar sobre los programas y servicios que presta Zaragoza Vivienda.		
22	Proporcionar una información ágil, global y próxima en materia de alojamiento y vivienda en el municipio de Zaragoza.		
23	Nexo entre la Sociedad Municipal y la ciudadanía, prestando un trato personalizado y asesorando en los diferentes trámites y gestiones.		
24	Facilitar la inscripción en la Bolsa de vivienda municipal de alquiler.	10	10.2
25	Participar en la gestión del programa de intermediación en el alquiler de vivienda de particulares "Alegra tu Vivienda".	11 16	11.1 16.10
26	Iniciar los trámites para solicitar las ayudas técnicas y económicas que contemplan la Convocatorias de ayudas a la rehabilitación.		
27	Recibir y gestionar las sugerencias y reclamaciones sobre los servicios que presta Zaragoza Vivienda enviándolas al área responsable para su resolución.		

## PRIORIDAD: MEDIOAMBIENTE

IMPACTOS POSITIVOS		OBJETIVOS	ODS
28	Sostenibilidad ambiental en las ayudas económicas a la rehabilitación ajena, especialmente en eficiencia energética y uso de materiales.	12	12.2 12.4 12.5
29	Acciones complementarias a la normativa medioambiental en obra nueva: ciclo de vida, residuos, ecodiseño, eficiencia energética.	7 11	7.2 11.6
30	Uso de materiales sostenibles en los proyectos de obra nueva y de rehabilitación realizadas desde Zaragoza Vivienda.	7	7.2
31	Proyectos de Asesoramiento socio-energético en viviendas de alquiler y para la ciudad.	7	7.3
32	Incorporar acciones relacionadas con la educación medioambiental, a nivel interno y a nivel externo.	11	11.7
33	Mejora de la eficiencia energética en viviendas sociales de alquiler.	7	7.3
34	Mejora de la eficiencia energética de nuestras sedes.	7	7.3

**PRIORIDAD: PROYECTOS EUROPEOS**

IMPACTOS POSITIVOS		OBJETIVOS	ODS
35	Promoción de presentaciones de proyectos y programas a las convocatorias europeas desde Zaragoza Vivienda, dando continuidad una línea de trabajo de innovación y cooperación nacional e internacional, tanto en el ámbito técnico como en la aportación económica.	6	6.3
36	La aprobación de proyectos europeos debe suponer un compromiso y una respuesta innovadora y eficiente, en el ámbito medioambiental, y para el mantenimiento posterior del proyecto por parte de la Sociedad.	8 9	8.8 9.1
37	La gestión de proyectos europeos deberá favorecer no solo la transferencia de conocimientos y la cooperación técnica y económica sino también el mantenimiento de la experiencias piloto desarrolladas a través de proyectos europeos.	12	12.4 12.5

**PRIORIDAD: ENCARGOS, ACUERDOS Y ALIANZAS, CONVENIOS**

IMPACTOS POSITIVOS		OBJETIVOS	ODS
38	Encargos del Ayuntamiento de Zaragoza a la Sociedad Municipal para la realización de estudios, programas, planes de acción, entre otros, con el objetivo de servir de herramienta eficaz y ágil en la acción municipal relacionada con vivienda.	17	17.17
39	Acuerdos del Gobierno de Zaragoza con la Sociedad Municipal para la colaboración y coordinación con entidades públicas y privadas a través de protocolos y convenios, para la puesta en marcha de programas y proyectos que exigen la colaboración y coordinación.	17	17.17
40	Favorecer la transferencia de conocimientos, el intercambio de experiencias y la respuesta a necesidades sociales, en coordinación con servicios y departamentos públicos, en beneficio de diferentes grupos de interés (las personas usuarias de los servicios de la Sociedad, entre otros).	17	17.17
41	Convenios firmados con entidades públicas y privadas.	17	17.17
42	Los Convenios firmados con entidades sociales con implantación en Zaragoza, favorece la inclusión social y la ampliación de servicios prestados por Zaragoza Vivienda a sus grupos de interés, especialmente los dirigidos a los usuarios y usuarias del parque municipal de viviendas de alquiler, mediante la contraprestación de servicios.	17	17.17

**PRIORIDAD: BIENESTAR LABORAL**

<b>IMPACTOS POSITIVOS</b>		<b>OBJETIVOS</b>	<b>ODS</b>
<b>43</b>	<b>Código ético.</b>	<b>6</b>	<b>6.3</b>
<b>44</b>	<b>Plan de Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres en el ámbito laboral. Igualdad de género. Protocolos de actuación.</b>	<b>5 10</b>	<b>5.5 10.3</b>
<b>45</b>	<b>Justa distribución de puestos, tareas y tiempos (estudios de cargas de trabajo)</b>	<b>8</b>	<b>8.2</b>
<b>46</b>	<b>Promoción y detección del talento y la innovación, favoreciendo la formación, movilidad laboral y la promoción interna.</b>	<b>8</b>	<b>8.3</b>
<b>47</b>	<b>Democracia interna y transparencia.</b>	<b>16</b>	<b>16.6</b>
<b>48</b>	<b>Promoción de la información y comunicación en los diferentes niveles de trabajo y entre departamentos o áreas.</b>	<b>16</b>	<b>16.7</b>
<b>49</b>	<b>Favorecer metodologías de trabajo innovadoras con respecto a la coordinación y cooperación laboral (trabajo en equipo por objetivos).</b>	<b>8</b>	<b>8.2</b>
<b>50</b>	<b>Desarrollar y fomentar medios para la información, comunicación y participación de la plantilla.</b>	<b>16</b>	<b>16.7</b>
<b>51</b>	<b>Seguridad y salud de la plantilla. Protocolos de actuación.</b>	<b>8</b>	<b>8.8</b>

## ANEXO I

## ÍNDICE INDICADORES GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI	Contenido	Páginas Url
<b>GRI 101 FUNDAMENTOS</b>		
<b>GRI 102 CONTENIDOS GENERALES</b>		
<i>Perfil de la organización</i>		
102-1	Nombre de la organización	11
102-2	Actividades, metas, productos y servicios	11, 15
102-3	Ubicación de la sede	12
102-4	Ubicación de las operaciones	12
102-5	Propiedad y forma jurídica	11
102-6	Mercados servidos	15, 30
102-7	Tamaño de la organización	14
102-8	Información sobre empleados	14
102-9	Cadena de suministros	16
102-10	Cambios significativos en la organización	10, 21
102-11	Principios enfoque de gestión	18, 46
102-12	Iniciativas externas	21
102-13	Afiliación y asociaciones	22
<i>Estrategia</i>		
102-14	Declaración altos ejecutivos responsables	7
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	41, 46
<i>Ética e integridad</i>		
102-16	Valores principales	29
<i>Gobernanza</i>		
102-18	Estructura de la organización	13, 26
<i>Participación de los grupos de interés</i>		
102-40	Lista de los grupos de interés	38
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	31
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	38, 39, 40
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	39
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados *(Apartados dificultades y mejoras)	20, 23, 59, 79, 83, 90, 95, 99, 111

**Prácticas para la elaboración de informes**

<b>102-45</b>	<b>Entidades incluidas en los estados financieros consolidados</b>	<b>20</b>
<b>102-46</b>	<b>Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema</b>	<b>34</b>
<b>102-47</b>	<b>Lista de los temas materiales</b>	<b>46</b>
<b>102-48</b>	<b>Reexpresión de la información</b>	<b>-</b>
<b>102-49</b>	<b>Cambios en la elaboración de informes</b>	<b>34</b>
<b>102-50</b>	<b>Periodo objeto del informe</b>	<b>Portada, 34</b>
<b>102-51</b>	<b>Fecha del último informe</b>	<b>34</b>
<b>102-52</b>	<b>Ciclo de elaboración de informes</b>	<b>34</b>
<b>102-53</b>	<b>Punto de contacto para preguntas sobre el informe</b>	<b>-</b>
<b>102-54</b>	<b>Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI</b>	<b>-</b>
<b>102-55</b>	<b>Índice de contenidos GRI (APROXIMACIÓN)</b>	<b>124</b>
<b>102-56</b>	<b>Verificación externa</b>	<b>-</b>

**GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN****Emergencia-Exclusión residencial**

<b>103-1</b>	<b>Explicación del tema material y su cobertura</b>	<b>46, 49</b>
<b>103-2</b>	<b>El enfoque de gestión y sus componentes</b>	<b>49 y siguientes</b>
<b>103-3</b>	<b>Evaluación del enfoque de gestión</b>	<b>-</b>

**Rehabilitación urbana**

<b>103-1</b>	<b>Explicación del tema material y su cobertura</b>	<b>60</b>
<b>103-2</b>	<b>El enfoque de gestión y sus componentes</b>	<b>61 y siguientes</b>
<b>103-3</b>	<b>Evaluación del enfoque de gestión</b>	<b>-</b>

**Gestión parque municipal vivienda social en alquiler**

<b>103-1</b>	<b>Explicación del tema material y su cobertura</b>	<b>68</b>
<b>103-2</b>	<b>El enfoque de gestión y sus componentes</b>	<b>69 y siguientes</b>
<b>103-3</b>	<b>Evaluación del enfoque de gestión</b>	<b>-</b>

**Información y atención a la ciudadanía**

<b>103-1</b>	<b>Explicación del tema material y su cobertura</b>	<b>80</b>
<b>103-2</b>	<b>El enfoque de gestión y sus componentes</b>	<b>81 y siguientes</b>
<b>103-3</b>	<b>Evaluación del enfoque de gestión</b>	<b>-</b>

**Medio ambiente**

<b>103-1</b>	<b>Explicación del tema material y su cobertura</b>	<b>84</b>
<b>103-2</b>	<b>El enfoque de gestión y sus componentes</b>	<b>85 y siguientes</b>
<b>103-3</b>	<b>Evaluación del enfoque de gestión</b>	<b>-</b>

**Proyectos europeos**

<b>103-1</b>	<b>Explicación del tema material y su cobertura</b>	<b>91</b>
<b>103-2</b>	<b>El enfoque de gestión y sus componentes</b>	<b>92 y siguientes</b>
<b>103-3</b>	<b>Evaluación del enfoque de gestión</b>	<b>-</b>

**Encargos, acuerdos, alianzas y convenios**

<b>103-1</b>	<b>Explicación del tema material y su cobertura</b>	<b>96</b>
<b>103-2</b>	<b>El enfoque de gestión y sus componentes</b>	<b>97 y siguientes</b>
<b>103-3</b>	<b>Evaluación del enfoque de gestión</b>	<b>-</b>

**Bienestar Laboral**

<b>103-1</b>	<b>Explicación del tema material y su cobertura</b>	<b>100</b>
<b>103-2</b>	<b>El enfoque de gestión y sus componentes</b>	<b>101 y siguientes</b>
<b>103-3</b>	<b>Evaluación del enfoque de gestión</b>	<b>-</b>

**GRI 200 INDICADORES ECONÓMICOS**

7 indicadores y 17 acciones

**GRI 201 DESEMPEÑO ECONÓMICO****201-1 Valor económico directo generado y distribuido**

<b>VALOR ECONÓMICO DIRECTO CREADO</b>	<b>16.959.239</b>
CIFRA DE NEGOCIOS NETA	7.897.486
OTROS INGRESOS	9.061.753
Trabajos realizados para el activo	17.653
Ingresos financieros	662.510
Ingresos diversos	5.055.910
Ingresos de subvenciones recibidas	3.325.680
<b>VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>	<b>16.346.213</b>
VALORACIÓN DE EXISTENCIAS	10.410
COSTES OPERATIVOS (PAGO A PROVEEDORES)	2.948
COSTES DE PERSONAL (+ BENEFICIOS SOCIALES A EMPLEADOS)	4.625.258
Salarios	3.572.858
Seguridad Social Empresarial	1.025.026
Otros gastos de personal y ayudas sociales	27.374
OTROS GASTOS DE GESTIÓN	8.281.823
Conservación y mantenimiento de edificios	2.912.248
Suministros exteriores	95.088
Gastos diversos	363.701
Deterioros incobrables y operaciones comerciales	363.416
Proyectos, programas y encargos	3.893.645
Pagos a comunidades de propietarios	653.725
TASAS E IMPUESTOS	255.415
PAGOS A PROVEEDORES DE CAPITAL	277.684
Intereses y gastos bancarios	277.684
AMORTIZACIONES DEL CAPITAL	2.714.414
PROVISIONES POR DETERIORO (DE ACTIVOS INMOBILIARIOS)	178.260
RESULTADOS ENAJENACIÓN ACTIVOS	0
GASTOS EXCEPCIONALES	0
INVERSIONES EN LA COMUNIDAD	0
<b>VALOR ECONÓMICO RETENIDO</b>	<b>613.026</b>

## 201-4 Valor económico directo generado y distribuido

<b>ENTIDAD OTORGANTE DE LA AYUDA FINANCIERA</b>	<b>13.416.459</b>
<b>* INCENTIVOS FISCALES de la AEAT</b>	<b>192.854</b>
Bonificación Impuesto Sociedades 99% (Art. 34 LIS)	192.368
Deducciones impuesto sociedades (Art. 42 LIS)	486
<b>* AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA</b>	<b>12.436.910</b>
Transferencias de capital	1.550.000
Transferencias corrientes	1.371.000
Fomento rehabilitación zonas delimitadas	2.800.000
Ayudas adaptación comunidades al vehículo eléctrico	200.000
Obras parque Torre Ramona	1.100.000
Convenio con ACS Ayuntamiento de Zaragoza	2.766.973
Rehabilitación social de viviendas parque público vivienda	1.869.000
Programa captación vivienda vacía	150.000
Promoción viviendas sociales alquiler	509.937
Oficina Municipal de vivienda	120.000
<b>* GOBIERNO DE ARAGÓN</b>	<b>646.197</b>
Convenio colaboración gestión demanda vivienda protegida alquiler	521.197
Convenio Mediación Hipotecaria	125.000
<b>* FONDOS EUROPEOS</b>	<b>140.498</b>
BUILDHEAT	140.490
EUROPE FIESTA IEE 2N	8
<b>TOTAL</b>	<b>13.416.459</b>

## GRI 202 PRESENCIA EN EL MERCADO

### 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo, frente al salario mínimo local

El salario del personal laboral del Ayuntamiento de Zaragoza viene establecido en el Art. 28 y siguientes del Convenio del Personal Laboral del Ayuntamiento 2016-2019 y por lo tanto la plantilla es conocedora, del salario base de cada trabajador/a.

El salario se compone de salario base, trienios y otros complementos. Los complementos salariales fijos son los siguientes: plus de convenio y complemento de puesto de trabajo. El salario base y los trienios serán los que correspondan al grupo de clasificación en que esté incluido el/la trabajador/a y que son según la D.A. 7ª de la Ley 7/2007 de 12 de abril del Estatuto Básico del Empleado Público: A-A1, 1-A2, C-C1, C-C2, Agrup. Prof. La cuantía anual del salario base y de cada trienio será la misma que la que se fije en la Ley de PGE de cada año. Un trienio se devenga cada tres años de prestación laboral efectiva en al Ayuntamiento de Zaragoza.

El salario del Director Gerente de Zaragoza Vivienda se publica anualmente en la Web del Ayuntamiento de Zaragoza.

## GRI 202 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

### 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados

- Botiquines básicos en cada planta de las sedes de Zaragoza Viviendas
- Asistencia sanitaria universal cubierta
- Ayudas sanitarias económicas específicas establecidas en el Convenio de aplicación al personal laboral del Ayuntamiento de Zaragoza
- Global Card: bono de servicios sanitarios complementarios con precios concertados para la plantilla y familiares directos (Servicio Prevención MAZ)

## GRI 204 PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

### 204-1 Proporción de gastos en proveedores locales

A) PROPORCIÓN PROVEEDORES LOCALES (1)	AÑO 2019			
	Nº.	% Nº.	GASTO (1)	% GASTO
PROVEEDORES	164	100 %	6.147.866 €	100 %
PROVEEDORES LOCALES	118	72 %	4.526.022 €	74 %

(1) Proveedores locales consideramos aquellos que se localiza su domicilio social en Aragón o Zaragoza  
 (2) No incluye seguros, tributos o tasas.

B) CRITERIOS MEDIOAMBIENTALES CONTRATACIÓN	AÑO 2019			
	Nº.	% Nº.	GASTO (2)	% GASTO
PROVEEDORES (2)	78	48 %	6.126.139 €	100 %
PROVEEDORES LOCALES	16	10 %	4.713.424 €	77 %

(1) No incluye seguros, tributos o tasas.  
 (2) Solo se han considerado proveedores con facturación superior a 1.000€

C) EMPRESAS DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN	AÑO 2019			
	Nº.	% Nº.	GASTO (2)	% GASTO
PROVEEDORES (2)	78	48 %	6.126.139 €	100 %
PROVEEDORES LOCALES	33	20 %	4.497.407 €	73 %

(1) No incluye seguros, tributos o tasas.  
 (2) Solo se han considerado proveedores con facturación superior a 1.000€

D) EXISTEN PROVEEDORES ALTERNATIVOS AL SERVICIO	AÑO 2019			
	Nº.	% Nº.	GASTO (2)	% GASTO
PROVEEDORES (2)	78	48 %	6.126.139 €	100 %
CON PROVEEDORES ALTERNATIVOS	59	36 %	5.744.564 €	94 %
SIN PROVEEDORES ALTERNATIVOS	19	12 %	381.575 €	6 %

(1) No incluye seguros, tributos o tasas.  
 (2) Solo se han considerado proveedores con facturación superior a 1.000€

## 204-6 Competencia desleal

La sociedad municipal Zaragoza Vivienda forma parte de organizaciones y lobby en los que se trabajan temas relacionados con vivienda y alojamiento y/o realiza en clave de colaboración, coordinación y cooperación al compartir :

- Información
- Conocimientos
- Personal técnico
- Aportaciones económicas (si así lo requiere el proyecto)

A través de la Asociación de Gestores de Vivienda pública (AVS), de la Cátedra Universidad Zaragoza Vivienda. Proyectos Europeos y Jornadas y Encuentros de intercambio.

## GRI 300 INDICADORES AMBIENTALES

7 indicadores y 17 acciones

### 301 MATERIALES

#### 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen

Zaragoza Vivienda no fabrica ni elabora sus servicios a través del consumo directo de materias primas como tal, por lo que este indicador queda fuera de su ámbito de aplicación en la memoria. No obstante es importante señalar que dentro del enfoque de Gestión de la empresa si se tienen en cuenta una serie de parámetros para la utilización de materiales renovables, reciclados y la disminución en la medida de lo posible de los consumos de muchos de ellos.

Como muestra de dicho compromiso encontramos las cláusulas que se incluyen en los pliegos para las licitaciones de obras. Se realiza una valoración positiva de todas las medidas que se encaminen a la mejora medioambiental de la obra, como:

- Compra de productos y materias primas de cercanía
- Utilización de madera certificada exclusivamente
- Medidas encaminadas a la disminución de CO<sup>2</sup> en obra
- Utilización de materiales de origen reciclados
- Correcta gestión de los residuos de construcción
- Aumentar el reciclado de materiales en obra
- Disminuir la contaminación acústica de la ejecución de las obras

Dentro de la facturación de proveedores del 2019 el porcentaje que supone las obras de construcción es un 73% por lo que dichas medidas tienen una influencia muy importante en nuestra actividad.

EXISTEN PROVEEDORES ALTERNATIVOS AL SERVICIO	AÑO 2019			
	Nº.	% Nº.	GASTO (2)	% GASTO
PROVEEDORES (2)	78	48 %	6.126.139 €	100 %
CON PROVEEDORES ALTERNATIVOS	59	36 %	5.744.564 €	94 %
SIN PROVEEDORES ALTERNATIVOS	19	12 %	381.575 €	6 %

(1) No incluye seguros, tributos o tasas.

(2) Solo se han considerado proveedores con facturación superior a 1.000€.

PROPORCIÓN PROVEEDORES LOCALES (1)	AÑO 2019			
	Nº.	% Nº.	GASTO (1)	% GASTO
PROVEEDORES	164	100 %	6.147.866 €	100 %
PROVEEDORES LOCALES	118	72 %	4.526.022 €	74 %

(1) Proveedores locales consideramos aquellos que se localiza su domicilio social en Aragón o Zaragoza  
(2) No incluye seguros, tributos o tasas.

CRITERIOS MEDIOAMBIENTALES CONTRATACIÓN	AÑO 2019			
	Nº.	% Nº.	GASTO (2)	% GASTO
PROVEEDORES (2)	78	48 %	6.126.139 €	100 %
PROVEEDORES LOCALES	16	10 %	4.713.424 €	77 %

(1) No incluye seguros, tributos o tasas.  
(2) Solo se han considerado proveedores con facturación superior a 1.000€

## 302 ENERGÍA

### 302-1 Consumo energético dentro de la organización

La tabla que se adjunta señala los consumos en cada una de las sedes procedentes de fuentes no renovables. Además los mismos se han desglosa en electricidad, calefacción y refrigeración. Se ha suprimido el concepto de venta, ya que no se realiza la misma ni como electricidad, calefacción ni refrigeración.

CONSUMOS	San Pablo 48	San Pablo 61	San Pablo 76
Total de combustibles	Gas: 83.221,2 MJ Electricidad: 273.484,8 MJ	Electricidad: 382.089,6 MJ	Electricidad: 34.696,8 MJ
Total de renovables	0	0	0
Julios, vatios-hora o múltiplos:			
• Consumo electricidad	273.484,8	382.089,6	340.696,8
• Consumo calefacción	17.744.400.000	19.350.000.000	
• Consumo refrigeración	9.759.600.000	29.286.000.000	
Total de energía.	1.484.407,5 MJ	Total: 1.385.374,3 MJ	
	Gas: 83.221,2 MJ * 1,19 de factor conversión Electricidad: 690.271,2 MJ * 2,007 de factor conversión	Electricidad: 690.271,2 MJ * 2,007 de factor conversión	No hay datos

En la actualidad la sociedad Municipal no cuenta con consumos de combustibles procedentes de fuentes renovables, en ninguna de sus sedes.

La metodología o herramienta empleada para estos cálculos ha sido el cálculo de la certificación energética CE3X y se han tomado los datos de las facturas relativas a la energía. Los factores de conversión utilizados han sido los del IDAE.

### 302-2 Consumo energético fuera de la organización

Elementos patrimoniales de naturaleza medioambiental.

Los costes incurridos, en su caso, en sistemas, equipos e instalaciones cuyo fin sea la minimización del impacto medioambiental en el desarrollo de la actividad, y/o la protección y mejora del medio ambiente se registran como inversiones en inmovilizado.

El resto de gastos relacionados con el medio ambiente, distintos de los anteriores, se consideran gastos del ejercicio. Para el cálculo de posibles provisiones medioambientales que pudieran surgir se dota de acuerdo a la mejor estimación de su devengo en el momento que se conozcan, y en el supuesto de que las pólizas de seguro no cubran los daños causados.

Los administradores confirman que la Sociedad no tiene responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones y contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados del mismo.

La actividad de la Sociedad, por su naturaleza no tiene un impacto medioambiental significativo.

### 302-3 Intensidad energética

Todos los datos que aparecen este apartado hacen referencia la conjunto de resultados de las tres sedes de Zaragoza Vivienda ubicadas en la calle San Pablo en los números 61,48 y 76.

- El ratio de intensidad energética de la organización. (MJ/€) es de 0,18792289
- Los parámetros (denominador) específicos que se han seleccionado para calcular el ratio de consumo de energía en sedes administrativas MJ/valor monetario ingresos de la cuenta resultados año 2019 €.
- Los tipos de energía incluidos en el ratio de intensidad (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos), solamente se han empleado electricidad y gas.
- Si el ratio abarca el consumo energético únicamente dentro de la organización.

### 302-4 Reducción del consumo energético

En las sedes de San Pablo 61 y 76 no se ha realizado ningún tipo de medida activa sobre las instalaciones o pasiva sobre las edificaciones, para que se puedan producir una reducción significativa en el consumo energético el año 2019.

Los datos que se refieren a continuación hacen referencia a la sede de San Pablo 48 donde se ha producido una mejora del sistema existente, actuando tanto en el sistema de climatización, como mejorando en algunas zonas el aislamiento del edificio.

- La reducción de consumo energético lograda como resultado directo de las iniciativas de conservación y eficiencia, en julios o múltiplos: 12%.
- Los tipos de energía incluidos en dicha reducción han sido electricidad y gas.
- La base del cálculo de la reducción del consumo energético, se ha realizado con la comparativa entre facturas.
- Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados han sido hojas de cálculo.

### 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios

Tal y como se ha señalado en el apartado anterior solamente se han realizado actuaciones de mejora energética en la sede de San Pablo 48 que es la que se analiza a continuación:

- Las reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios vendidos logradas durante el periodo objeto del informe, en julios o múltiplos. Reducción consumo EPNR 49480,25 MJ.
- La base del cálculo de la reducción del consumo energético, como el año base o la línea base, incluida la justificación de la selección. Se ha realizado mediante la comparativa de facturas energía conversión a energía primaria por coeficientes de paso.
- Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados han sido hojas de cálculo.

No obstante, en el parque de viviendas municipales que gestiona Zaragoza Vivienda, se realizan obras de mantenimiento y otras encaminadas a reducir y mejorar las condiciones de habitabilidad como sustitución de carpinterías, cambio de calderas, entre otras acciones.

## 303 AGUA Y AFLUENTES

### 303-1 Interacción con el agua como recurso compartido

La relación que Zaragoza Vivienda tiene con el agua se limita al consumo que se realiza en las sedes y al sistema de evacuación de las mismas. Se trata de instalaciones legalizadas a la red pública de suministro y vertido del Ayuntamiento de Zaragoza. El consumo de agua de las sedes se realiza principalmente en la dotación de aseos que contienen los edificios para los empleados, además existe un pequeño porcentaje destinado para el riego de las plantas existentes y el resto para agua de boca a través de la instalación de una serie de fuentes.

### 303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua

Las sedes de Zaragoza Vivienda se encuentran en el Centro Histórico de la ciudad por lo que la red de vertido no es separativa y se acomete a la misma de manera unificada con el vertido de aguas fluviales y fecales. El sistema de depuración de aguas de la Ciudad de Zaragoza, trata convenientemente las mismas antes del retorno a la cuenca del río Ebro.

### 303-5 Consumo de agua

Tal y como se puede observar en la tabla adjunta el consumo de agua varía en función de las sedes, para que el mismo sea comparable se ha establecido el consumo por persona. Y se ha calculado el total de cada edificio y el sumatorio total. Los datos se han tomado de las facturas directamente.

Como se puede apreciar en el cuarto trimestre se produjo un consumo desproporcionado a la media en la sede de San Pablo 48. Este se debió a las obras de renovación y mejora energética de la instalación de climatización. Fue necesario el llenado de los circuitos de climatización, lo que justifica el aumento de consumo.

SEDE	Nº. TRAB	CONCEPTO	1T	2T	3T	4T	TOTAL
SP 48	45	Consumo m <sup>3</sup>	47	55	52	120	274
		Abastecimiento	30,76 €	34,64 €	33,82 €	124,38 €	223,60 €
		Saneamiento	38,25 €	43,71 €	42,15 €	168,00 €	292,11 €
		SUMAS	69,01 €	78,35 €	75,97 €	292,38 €	515,71 €
SP 61	31	Consumo m <sup>3</sup>	35	39	36	36	146
		Abastecimiento	24,73 €	26,97 €	25,39 €	24,93 €	102,02 €
		Saneamiento	29,90 €	32,87 €	30,71 €	30,36 €	123,84 €
		SUMAS	54,63 €	59,84 €	56,10 €	55,29 €	225,86 €
SP 76	12	Consumo m <sup>3</sup>	11	10	9	9	39
		Abastecimiento	12,65 €	12,00 €	12,11 €	11,42 €	48,18 €
		Saneamiento	13,18 €	12,38 €	12,16 €	11,62 €	48,34 €
		SUMAS	25,83 €	24,38 €	24,27 €	23,04 €	97,52 €
OTRAS	93	Consumo m <sup>3</sup>	93	104	97	165	459
		TOTALES	149,47 €	162,57 €	156,34 €	370,71 €	839,09 €

## 305 EMISIONES

### 305-1 Emisiones directas de GEI

El valor bruto de emisiones directas de GEI (alcance 1) en toneladas métricas de CO<sup>2</sup> equivalente.

EMISIONES	San Pablo 48	Pablo 61	San Pablo 76
CO <sup>2</sup> equivalente	122.268,7728	147.104,496	13.358,268
Año cálculo	2019	2019	2019

- La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG. Han sido la Guía MITECO.
- El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionaria, control financiero o control operacional, ha sido de control.
- Los estándares, las metodologías, las suposiciones y/o las herramientas de cálculo utilizados han sido los coeficientes de conversión (Fuente IDAE) y las publicaciones MITECO.

### 305-5 Reducción de las emisiones de GEI

La reducción de las emisiones de GEI como consecuencia directa de las iniciativas de reducción en toneladas métricas de CO<sup>2</sup> equivalente. La reducción señalada de alcance directo se ha producido gracias a las acciones realizadas en la sede de San Pablo 48, para renovar y mejorar el sistema de climatización y ventilación del edificio.

REDUCCIONES	San Pablo 48	Pablo 61	San Pablo 76
CO2 equivalente	42.261,1248	0	0
GASES CÁLCULO	CO <sup>2</sup> y R22	CO <sup>2</sup>	CO <sup>2</sup>
Año cálculo	2019	2019	2019
ALCANCE DIRECTO	Calefacción	---	---

Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados han sido el cálculo de la huella carbono para la calefacción. No hay vehículos MACI asociados al cálculo.

### 306 EFLUENTES Y RESIDUOS

#### 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación

Zaragoza Vivienda no genera residuos peligrosos como tal en el desarrollo de su labor. No obstante si que cuenta con una serie de servicios contratados para facilitar la gestión de los residuos que se generan en las sedes. En función de la tipología se eliminan o reciclan como se detalla:

- Contenedor para el reciclado de papel y cartón uno por planta, empresa encargada TIEBEL.
- Contenedor para el reciclado de envases y plásticos uno por planta, empresa encargada TIEBEL.
- En el archivo se disponen de un contenedor de destrucción de documentación de papel y reciclado del producto resultante, esta labor se realiza a través de un convenio de colaboración con empresas de inserción con la Fundación Picarral. La empresa Mapiser se encarga de la recogida cuatro veces al año y en el Centro Especial de Empleo Anobium se realiza la destrucción certificada.. Además desde el archivo se hace una importante labor de selección de distintos materiales de papelería que se separan y almacenan de lo que es necesario archivar o destruir para su reciclado y reutilización por parte del personal de Zaragoza Vivienda.
- En San Pablo 61 se recogen todos los cartuchos de tóner e impresoras gastados para su correcta gestión medioambiental. La empresa encargada RECICLAJE Y LOGÍSTICA INVERSA nos tramitan la recogida, tratamiento eliminación de los residuos no peligrosos y valorización. El convenio con dicha empresa implica una recogida del material generado, pero si es necesario por una punta de trabajo realizan una recogida extraordinaria.
- También se fomentado el uso de baterías y pilas recargables pero las que no lo son se recogen también en San Pablo 61 para gestionarlas en el contenedor adecuado.
- Contamos con los servicios de una empresa especializada en tratar los residuos de los contenedores higiénicos de los baños SERKOTEN, dicho servicio se realiza mensualmente.

- Los residuos informáticos se gestión por el propio personal de Zaragoza Vivienda que se encarga de llevarlos al Punto Limpio Municipal más cercano. Esta acción no se produce hasta que el equipo informático no verifica que los mismos no son aprovechables o reciclables total o parcialmente. El equipo informático cuenta con un pequeño taller-almacén donde se guardan los equipos que pueden reutilizarse o servir para piezas de otros.

Zaragoza Vivienda como promotora de obras de construcción es la responsable de la correcta gestión de los residuos que se generen en sus obras, pese a no generarlos en su propia actividad. Por ello desde las distintas áreas implicadas se gestiona el pago de las fianzas a la DGA,, así como la corrección de los planes de gestión de residuos, también se verifica que se gestionan a través de gestores autorizados y adecuados a la tipología del residuo. Esta labor tiene gran importancia en los proyectos y obras de derribos donde es fundamental la correcta separación de los escombros, para su gestión y posible reciclado de alguno de los grupos.

GESTIÓN DE RESIDUOS			
REDUCCIONES	EMPRESA	RECOGIDA	UBICACIÓN
Contenedores Papel	TIEBEL	Semanal	En todas las plantas
Contenedores Plástico	TIEBEL	Semanal	En todas las plantas
Papeleras	TIEBEL	Cada 2 días	En todas las plantas
Contenedores Higiénicos	SERKOTEN	Mensual	Aseos
Destrucción Papel	MAPISER	Trimestral	Sótano S. Pablo, 48
Tóner y Cartuchos	Reciclaje y Logística Inversa	Anual	P. Baja S. Pablo, 61

## 307 CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

### 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental

Zaragoza Vivienda cumple la normativa en vigor en relación al medioambiente y no constan multas ni apercibimientos en este sentido.

## 308 EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES

### 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales

Hoy en día desde Zaragoza Vivienda, no se ha impuesto una evaluación sistemática de todos los proveedores con criterios ambientales. Lo que si es cierto que se en las licitaciones de empresas constructoras son siempre uno de los criterios puntuables de los concursos. Tal y como se puede observar en las tablas adjuntas el peso que tiene en la facturación anual las empresas del entorno de la construcción es muy importante, suponiendo un 73% de lo facturado. No obstante las empresas que se han incluido en su contratación criterios ambientales asciende sobre el total de lo facturado a 73%.

La reducción de las emisiones de GEI como consecuencia directa de las iniciativas de reducción en toneladas métricas de CO2 equivalente. La reducción señalada de alcance directo se ha producido gracias a las acciones realizadas en la sede de San Pablo 48, para renovar y mejorar el sistema de climatización y ventilación del edificio.

CRITERIOS MEDIOAMBIENTALES CONTRATACIÓN	AÑO 2019			
	Nº.	% Nº.	GASTO (2)	% GASTO
PROVEEDORES (2)	78	48 %	6.126.139 €	100 %
PROVEEDORES LOCALES	16	10 %	4.713.424 €	77 %

(1) No incluye seguros, tributos o tasas.  
(2) Solo se han considerado proveedores con facturación superior a 1.000€

EMPRESAS DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN	AÑO 2019			
	Nº.	% Nº.	GASTO (2)	% GASTO
PROVEEDORES (2)	78	48 %	6.126.139 €	100 %
PROVEEDORES LOCALES	33	20 %	4.497.407 €	73 %

(1) No incluye seguros, tributos o tasas.  
(2) Solo se han considerado proveedores con facturación superior a 1.000€

### 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas

- Tal y como se ha comentado en el apartado anterior en la actualidad hay un 27% sobre lo facturado a proveedores que no ha contemplado ningún tipo de medida ambiental o criterio para su contratación. El dato es más revelador si hablamos de número de proveedores cuando serían al menos 62 proveedores sin ningún criterio o condicionante ambiental.
- Desde Zaragoza Vivienda se está trabajando en la elaboración de una Guía Verde de Compras que facilite y determine los criterios que emplear para las futuras licitaciones, así como la política contractual a seguir con los proveedores.
- No obstante dada la mejora continua de muchas de las empresas con las que se tiene relación contractual, se han ido incorporando mejoras ambientales a los servicios prestados, sin que se haya producido impactos negativos o se hayan pactado mejoras entre las partes. Como ejemplo esta TIEBEL, que ha empezado a emplear productos respetuosos con el medio ambiente, ofreció la recogida separativa de los residuos.

## GRI 400 INDICADORES SOCIALES

### GRI 401 EMPLEO

#### 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

Habitualmente, cada vez que hay un puesto libre, se cubre con personal externo contratado, a través de las entidades de empleo, municipales o autonómicas. Por lo tanto, no se da la posibilidad al personal fijo de optar a ese puesto, al no existir mecanismos ni criterios de movilidad laboral aprobados, tal y como se señala en el apartado anterior.

Se cumple con los requisitos de publicidad y transparencia, respetando previamente que la publicación se haya realizado por la entidad de empleo correspondiente y facilitando el acceso a la información de la plaza ofertada a través de los siguientes medios:

- Publicación en el tablón de Zaragoza Vivienda
- Publicación en la web de Zaragoza Vivienda
- Información a la plantilla por correo electrónico

Garantizamos un salario y condiciones laborales adecuadas al estar adscritos al Convenio Laboral del Ayuntamiento de Zaragoza 2016-2019, en vigor.

Además en cumplimiento del objetivo específico del Plan de Igualdad de oportunidades y trato entre hombres y mujeres de la Sociedad, de “promover la transparencia informativa en los procesos de retribuciones voluntarias por parte de la Dirección de la empresa”, anualmente se informa a los miembros del Comité de Empresa del número de gratificaciones otorgadas en cada ejercicio.

#### RETRIBUCIÓN RESPONSABLE:

Tal y como se contempla en el Convenio para el personal laboral, la diferencia salarial entre escalas, categorías y niveles (Salario mínimo/salario máximo), en Zaragoza Vivienda, es la siguiente:

- Verificando los salarios de los/las trabajadores/as de la Sociedad Municipal, tomando como referencia la estimación del salario vital propuesto en este apartado (1.000€/mes) y el salario más bajo percibido en la Sociedad (auxiliar administrativo), podemos afirmar que el salario inferior es 10 veces superior al salario mínimo vital (1.000€ al mes/año).

Salario inferior: auxiliar administrativo 26.632,06 €/año/bruto.

- Verificando los salarios de los/as trabajadores/las de la Sociedad Municipal, tomando como referencia la estimación del salario vital propuesto en este apartado (1.000€/mes) y el salario más elevado percibido en la Sociedad (Director Gerente), podemos afirmar que el salario más elevado no es 10 veces superior al salario mínimo vital (1.000€ al mes/año).

Salario superior: Director Gerente 80.685,42 €/año/bruto.

## 401-2 Prestaciones para empleados fijos que no tienen los temporales

Además de las mejoras contempladas en el Convenio en vigor, en Zaragoza Vivienda y para el año 2019, se ofrece al conjunto de la plantilla:

- Ayudas sanitarias
- Posibilidad de garaje
- Comedor/office
- Punto de recarga para coche eléctrico
- Teletrabajo
- Aparca-bicis
- Desfibriladores
- Asistencia sanitaria
- Cobertura por incapacidad
- Permiso parental
- Seguro de vida
- Préstamos y adelantos salariales

A tiempo parcial no se realizan contrataciones, únicamente se reduce la jornada laboral a petición del interesado y como medida de conciliación de la vida laboral, personal y familiar.

## 401-3 Permiso parental

Además de los permisos contemplado en el Convenio para personal laboral y de aplicación al conjunto de la plantilla de Zaragoza Vivienda, se puede solicitar diferentes medidas de los permisos parentales:

- El Director Gerente de la sociedad municipal, da la posibilidad a la plantilla para que se pueda solicitar un horario distinto de la jornada laboral habitual, por causas justificadas, presentando solicitud a la Unidad de Recursos Humanos.
- Desde 2011 y elaborado por el Comité de Igualdad existe en Zaragoza Vivienda un documento recopilatorio de las medidas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar en el que se recogen los diferentes permisos y reducciones de jornada.
- Se actualizó y diseñó un folleto al respecto, en 2018, y se difundió a través del El Boletín de ZV y en la Plataforma Interna de Comunicación (PIC), tal y como señalaba el Plan Estratégico, Proyecto 6.1.6 Plan de Igualdad y para el año 2018.

Con respecto a otras medidas de conciliación con respecto al horario se pueden indicar las siguientes:

- Solicitudes de cambio de horario: 10 personas cumplen con un horario de trabajo especial, que oscila entre las 9h. y las 16h.
- Solicitudes de reducción de jornada laboral (entre el 13 y el 25% de la jornada).

## GRI 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

### 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

Existe en la Sociedad una Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo que tiene como funciones básicas:

1. Identificación de riesgos y su control.
2. Compromiso de reducir los riesgos de enfermedades, accidentes e incidentes en el lugar de trabajo, de manera eficaz y eficiente.
3. Aplicación de la legislación vigente aplicable a Seguridad y Salud en el trabajo, pudiendo superar la legislación al efecto y los requisitos de prevención de riesgos laborales.
4. Preparar documentalmente la revisión anual a presentar a la Dirección y al Comité de Seguridad y Salud de Zaragoza Vivienda.
5. Comunicar a la plantilla la Política y los Planes de Prevención.
6. Entregar la documentación correspondiente a las personas que se incorporan a la empresa.
7. Actualización, en la web, de la Política y Planes de Prevención (30-3-2016).
8. Convocar y preparar los documentos e informes necesarios para el C. de Seguridad y Salud, al que se deberá informar previamente a la aprobación sobre los correspondientes Planes de Prevención.
9. Realizar el seguimiento del plan anual de prevención.

El Comité de Seguridad y Salud de Zaragoza Vivienda es un órgano de participación destinado a la consulta en materia de prevención de riesgos laborales. De obligado cumplimiento por contar con más de 50 empleados/as, se reúne trimestralmente. Está formado por los delegados de prevención (a propuesta del C. de Empresa) y por delegados designados por la empresa. En Zaragoza Vivienda está constituido por 4 delegados y asisten a las reuniones el Director Gerente y el Jefe de Área de Información y Organización.

Anualmente se elabora una memoria en la que constan los objetivos revisados y las acciones emprendidas para su consecución.

### 403-3 Servicio de salud en el trabajo

La Unidad de Prevención de Riesgos Laborales revisa los objetivos y las actividades preventivas realizadas en la empresa durante el año 2019.

Esta unidad en colaboración con el Servicio de Prevención (MAS, Sociedad de Prevención) ha realizado diversas actividades a lo largo del año, encaminadas a mejorar la Seguridad y Salud de las/os trabajadoras/as:

#### OBJETIVO Nº 1:

Actualización evaluaciones de riesgos de los puestos de trabajo:

- Riesgos de los puestos de trabajo correspondientes a 2016: Área de Regeneración e Innovación Residencial (febrero 2019); Área Jurídica, Sección de contratación (junio 2019); Área Información y Organización, Sección RSC, (junio 2019); Área de Patrimonio ( Noviembre 2019).

Revisar los perfiles de los puestos de trabajo de Jefes/as de área:

- Se pospone para 2020. RRHH envía correos a los diferentes Jefes/as de área para que los actualicen y revisen (11/01/2019, 27/06/2019, y 20/09/2019).
- Se modifica perfil puestos del área Jurídica, Sección de Contratación. (Octubre 2019).

Tal y como informa la Unidad de Seguridad y Salud en el trabajo en el acta de noviembre de 2019, en ese año se activó el Protocolo de acoso psicológico en el trabajo y se contrató un servicio de mediación en conflictos.

#### INFORMACIÓN SOBRE EL CONTRATO COMPLEMENTARIO FIRMADO CON EL SERVICIO DE PREVENCIÓN AJENO PARA EL PERSONAL DE ZARAGOZA VIVIENDA

En la anterior reunión del CSS, 29 de Mayo de 2019, se comunica a los/as Delegados/as de Prevención que se va a solicitar presupuesto al servicio de Prevención para asesoramiento en actividades de mediación.

Posteriormente se firma una ampliación del contrato general del servicio de prevención con SP Más Prevención, para realizar de manera puntual las siguientes actividades preventivas:

1. Servicio de análisis e investigación de posibles situaciones de conflictos interpersonales.
2. Servicio de Mediación con el objeto de prevenir e identificar conflictos y mejorar el clima laboral.

Para la primera actividad, se encuadra dentro de la puesta en marcha de "Protocolo para la identificación de situaciones de acoso psicológico en el trabajo y protocolo de actuación", aprobado por la empresa y por los representantes de los trabajadores con fecha 26/11/2012.

- Se inicia el protocolo siguiendo las fases establecidas en el mismo, el 26 de junio de 2019 con asesoramiento de Más Prevención, Servicio de Prevención, S.L.U.
- Con fecha 19 de Septiembre, RRHH comunica al Comité de Seguridad y Salud que se remiten las conclusiones y propuestas de la Comisión de Seguimiento y la técnico del Servicio de Prevención ajeno a la Dirección para toma de decisiones.

La segunda actividad; Servicio de Mediación Comenzó el 3 de octubre y en la actualidad se continúa con su desarrollo.

#### 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

Promover la participación para lograr más implicación, intervención y colaboración de los/as trabajadores/as sobre distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

Acciones realizadas: formación en liderazgo participativo para los/as Jefes/as de área y mandos intermedios:

- Jornada de sensibilización: "Liderazgo para la gestión del riesgo psicosocial" (Realizada el 25 de septiembre de 2019, 3 h. de duración, 16 participantes).

Con respecto a la comunicación al conjunto de la plantilla sobre salud y seguridad se han enviado un total de 7 correos informativos y 3 actas de las reuniones del Comité de Seguridad y Salud.

#### 403-5 Formación en seguridad y salud

Durante el año 2019, se han realizado las siguientes actividades formativas y de sensibilización.

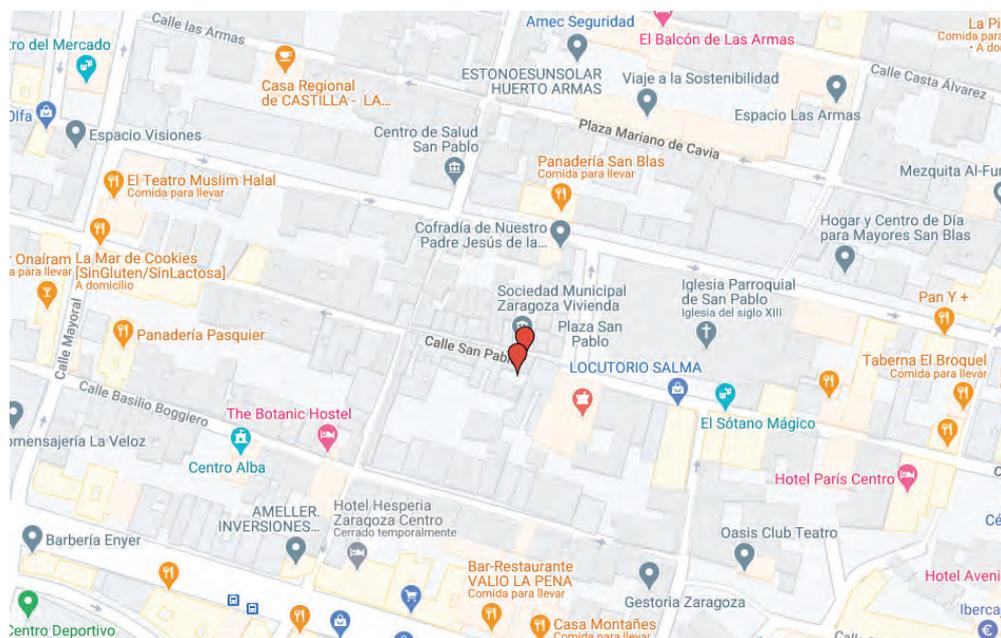
CURSOS	HORAS	FECHA	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
PREVENCIÓN DE RIESGOS EN OFICINAS Y DESPACHOS	6	17/01/2019	1	0	1
FORMACIÓN DE SOPORTE VITAL BÁSICO Y DESFIBRILACIÓN	8	24 y 26/04/2019	8	9	27
FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES (NIVEL BÁSICO 30 H.) DELEGADAS DE PREVENCIÓN		Del 5 al 27/12/2019			
JORNADAS TÉCNICAS Y CHARLAS DE SENSIBILIZACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD	HORAS	FECHA	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Jornada de análisis en los cambios en la nueva guía de valoración de riesgo laboral durante el embarazo	2,5	23/01/2019	1	0	1
Charla-coloquio: "Tu puedes salvar una vida". Servicio de Prevención Municipal	3	9/05/2019	6	0	6
Jornadas Laborales (XVI) (AEAL y Más Prevención)	4	23 y 24/05/2019	1	0	1
Jornada de sensibilización e información sobre liderazgo para la gestión del riesgo psicosocial. SP MAZ y Zaragoza Vivienda	3	25/09/2019	13	3	16

Charla Informativa: Revisión protocolo de utilización de Desfibriladores, conocimiento material complementario de los aparatos de desfibrilación. J.U. PRL	1	2/10/2019	14	8	22
Taller sobre igualdad en la empresa. ISSLA	3	3/10/2019	1	1	2
Charla "Hablemos de la Depresión". Servicio de Prevención Municipal	2	5/11/2019	6	0	6
Coordinación de actividades empresariales: de la teoría a la práctica efectiva. ISSLA	3	28/11/2019	1	0	1
Los riesgos psicosociales desde distintas caras	5	4/12/2019	1	0	1

### 403-6 Fomento de la salud

Además de las revisiones médicas anuales realizadas por el total de la plantilla, existe un plan de emergencias adaptado y a realizar en caso de necesidad en las sedes de Zaragoza Vivienda (San Pablo 61, San Pablo 48 y San Pablo 76).

Es importante señalar, la instalación de desfibriladores en las 3 sede de la Sociedad y que forman parte del **Mapa de Desfibriladores del Servicio Aragonés de Salud** (Comunidad Autónoma de Aragón).



Elaboración y difusión de documentos y folletos relacionados con el cuidado de la salud (Plataforma Interna de Comunicación), entre otros:

- Prevención musculoesquelética
- Seguridad vial laboral
- Guía empleados salud laboral
- Salud laboral postural

### 403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales

Protocolos de prevención y actuación relacionados con la protección de los trabajadores-as en cualquiera de las actividades realizadas por Zaragoza Vivienda.

- Protocolo de actuación en caso de accidentes de trabajo
- Prevención agresiones externas
- Protocolo ante picaduras y mordeduras
- Protocolo uso de desfibriladores

### 403-8 Trabajadores cubiertos por sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo

Existe un Plan de Prevención de riesgos laborales (publicado en la web de la Sociedad) , en cumplimiento del artículo 16 de la Ley 31, 1985 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.

Aprobado en 2016, afecta y es de cumplimiento con respecto al conjunto de la plantilla de Zaragoza Vivienda.

### 403-9 Lesiones por accidente laboral

En 2019 y según consta en el acta de febrero de 2020 se producen 2 accidentes laborales (2)

Lesiones por accidente de trabajo	
Accidente con baja médica	1
Accidente "in Itínere"	0
Accidente sin baja médica	1
<b>Total accidentes</b>	<b>2</b>

### 403-10 Dolencias y enfermedades laborales

Dolencias y enfermedades laborales	
Fatiga visual	25´00 %
Perdida agudeza visual	12´66 %
Cervicales, cadera, dorsal	1´00 %
Lumbares, muñeca	2´53 %

## GRI 404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

### 404-1 Media de horas de formación/empleado/año

Formación Zaragoza Vivienda 2019		
Nº de cursos realizados	36	
Nº de solicitudes	67	
	Hombres	Mujeres
<b>Total hombres-mujeres</b>	<b>8</b>	<b>59</b>

## GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

### 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados

Desde 2017 se realizan informes de valoración de la igualdad en el acceso a puestos de trabajo y con respecto a la diversidad en la composición de los órganos de dirección de la Sociedad (Plan Estratégico 2017-2020) que se difunden en la Plataforma de Comunicación Interna.

Anualmente, se presentan al Comité Ejecutivo para que actúen según las recomendaciones contenidas en los informes.

No obstante, la plantilla de la Sociedad está muy feminizada, especialmente en los puestos de gestión administrativa, para ir disminuyendo esta tendencia en los puestos de mayor nivel de responsabilidad.

Ya en 2018 y 2019, a propuesta del Comité de Igualdad, se recomienda que en las contrataciones se valore el destino del puesto a cubrir y la distribución por sexo del área a la que se adscribe el/la nueva trabajadora, con el objetivo de equilibrar la presencia de hombres y mujeres (a igualdad de currículum y perfil profesional). Igualmente, el Comité de Igualdad recomendó, en 2018 y 2019, la conveniencia de equilibrar la presencia de mujeres y hombres en los puestos de alta dirección siempre que se cumplan las condiciones para esos puestos.

### 405-2 Ratio salario base y remuneración de mujeres frente a hombres

Con respecto a la aplicación de salarios estables y justos, es de aplicación el Convenio de aplicación al Personal Laboral del Ayuntamiento de Zaragoza (2016-2019), al que la Sociedad Municipal está adherida. Desde esta premisa, no puede haber diferencias salariales aleatorias para los mismos puestos de trabajo, sean ocupados por hombres o por mujeres.

Dicho Convenio está a disposición de la plantilla en el tablón al efecto (de personal) y por parte de todos-as los miembros del Comité de Empresa.

Igualmente, se difunde en El Boletín de Zaragoza Vivienda y en la Plataforma Interna de Comunicación (PIC)

En Zaragoza Vivienda se comunican las modificaciones salariales, promociones y gratificaciones al Comité de Empresa mediante la presentación de un escrito anual en el que se incluye:

- Distribución por tipo de contrato y jornadas
- Distribución por niveles de responsabilidad o categorías profesionales

Cualquier otra modificación de la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) debe ser remitida para su aprobación al Ayuntamiento de Zaragoza.

Igualmente, se comunican las modificaciones retributivas y de puestos de trabajo al Consejo de Administración de la Sociedad.

## GRI 406 NO DISCRIMINACIÓN

### 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

Atendiendo a la normativa laboral vigente para personal laboral del Estatuto de los Trabajadores y al Convenio de aplicación al personal laboral del Ayuntamiento de Zaragoza 2016-2019, no se han registrado casos de discriminación salarial.

Para general conocimiento de los empleados y empleadas que comienzan a trabajar en Zaragoza Vivienda, se envía por correo un pack de bienvenida desde Recursos Humanos que contiene la siguiente información:

- Protocolo para la prevención de las agresiones
- Convenio personal laboral 2016-2019
- Perfil del personal
- Perfil del puesto específico a cubrir
- Instrucción técnica: diario de incidentes
- Protocolo de actuación ante picaduras y mordeduras
- Protocolo acoso psicológico en el trabajo
- Modelo de denuncia por acoso psicológico en el trabajo
- Protocolo de actuación en situaciones de acoso sexual en el trabajo

## GRI 407 LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

### 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva pudiera estar en riesgo

Además de lo establecido en el Convenio del Ayuntamiento, en Zaragoza Vivienda existe un Comité de Empresa. En junio de 2019 se convocaron elecciones sindicales con el resultado de: 5 representantes, 4 mujeres y 1 hombre.

## GRI 417 MARKETING Y ETIQUETADO

### 417-1 Requerimientos para la información y etiquetado de productos y servicios

Dadas las características de la organización es fundamental el trabajo que se realiza en cuanto a un comportamiento ético en el servicio de información de Zaragoza Vivienda que se demuestra al no estar sometidos a criterios de mercado en la difusión de nuestros programas, productos y servicios (venta ética) de marcado carácter social y sometido a diferentes criterios de elección, admisión y registro, revisados por el Consejo de Administración de Zaragoza Vivienda y por el Ayuntamiento de la ciudad.

### 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios

Revisión de publicidad no engañosa tanto en sus actividades de difusión (página Web, Facebook, Twitter, portales inmobiliarios, V-G-T-L disponibles, programas 'Alegra tu Vivienda' y 'Zaragoza Alquila') en la que no hay ánimo de lucro ni interés principal por el beneficio empresarial.

Con carácter general, Zaragoza Vivienda dedica un bajo porcentaje de su presupuesto anual (0,0725 en 2014) a publicidad y marketing, ya que contamos con personal

Gastos de Difusión	
PUBLICIDAD PARA VENTAS Y ALQUILERES	3.529,30
DIFUSIÓN PROYECTOS	4.916,19
PROGRAMA CAPTACIÓN	1.182,00
ANUNCIOS PUBLICITARIOS	1.863,40
% SOBRE GASTOS TOTALES	0,067%

especializado en diseño y publicidad tanto para responder a necesidades internas y externas como para poner a disposición de organizaciones y entidades sociales nuestros medios técnicos y humanos.

