



Zaragoza
VIVIENDA



MEMORIA
DE
SOSTENIBILIDAD

2020



— Índice

2020: UN AÑO DE DIFÍCIL DEFINICIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Más allá de nuestra misión:
desarrollo sostenible

- Datos generales de la empresa
- Fines de Zaragoza Vivienda
- Mercados atendidos
- Organización
- Centros de trabajo

ESTRATEGIA

Carta del Director Gerente

- Impactos, riesgos y oportunidades

ÉTICA E INTEGRIDAD

Compliance penal

- Misión, visión y valores
- Transparencia, igualdad de oportunidades, precio justo y condiciones de pago, en relación a nuestros proveedores
- Productos y precios en relación a nuestros usuarios

GESTIÓN ECONÓMICA

- Control de cuentas
- La evolución de los negocios
- Evolución previsible de la Sociedad
- Valor económico generado y distribuido
- Ayudas económicas significativas de otras administraciones públicas

GESTIÓN AMBIENTAL

Indicadores ambientales:

- Materiales
- Energía
- Agua
- Emisiones
- Residuos

Cumplimiento ambiental

- Impactos ambientales

SALUD LABORAL EMPLEO

- Plan igualdad de oportunidades y trato entre hombres y mujeres
- Protocolos de actuación
- La formación en Zaragoza Vivienda
- Información, comunicación, y participación
- Seguridad y salud en el trabajo



Zaragoza VIVIENDA

GOBIERNO

Dirección, administración y nombramiento de los órganos de gestión de Zaragoza Vivienda

LAS PARTES INTERESADAS

En relación a los Grupos de Interés

ENFOQUE DE GESTIÓN

Enfoque de gestión de los temas materiales

Objetivos de Desarrollo Sostenible y Principios del Pacto Mundial en Zaragoza Vivienda

Sociedad Municipal
Zaragoza Vivienda, S.L.U.

Memoria de Sostenibilidad 2020

© Zaragoza Vivienda S.L.U.

Calle San Pablo 61
50.003, Zaragoza
www.zaragozavivienda.es



2020: un año de difícil definición

Zaragoza, 2020

La memoria 2020 es un punto de inflexión en nuestra adaptación a los principios y fundamentos establecidos en los Global Reporting Initiative. Nuestro objetivo futuro es aplicar GRI, implementar en la empresa Objetivos de Desarrollo Sostenible y alcanzar la transversalidad socialmente responsable en los próximos 4 años.

Así, y en el marco de la Comisión de Responsabilidad Social formada por un equipo multidisciplinar, iniciamos un proceso de estudio y debate sobre los Grupos de Interés de Zaragoza Vivienda, los impactos positivos y negativos que nuestra organización genera en materia económica, social y medio ambiental así como un mapeo inicial de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ya presentes en el día a día de la organización.

Este proceso se vió ralentizado por los efectos del estado de alarma pero supone un primer paso. El siguiente y fundamental es la planificación de la participación de todas las partes interesadas y que interactúan con Zaragoza Vivienda, de forma transparente y con el objetivo de dar respuesta a las necesidades e intereses de los Grupos de Interés.

En general, 2020 ha sido un año de difícil definición. Desde el punto de vista económico y social, las medidas que ha habido que adoptar para dar respuesta a las necesidades generadas por la pandemia Covid-19 ha supuesto un reto como entidad. Mayor esfuerzo de implicación en la atención y apoyo a nuestros usuarios y usuarias.

Desde el punto de vista laboral, un año de retos y también de dificultades. Especial esfuerzo para armonizar la gestión interna ante el cambio en la dirección de Zaragoza Vivienda (julio de 2020).

Una parte de los objetivos pendientes de cumplir deberán ir realizándose a lo largo de 2021 y 2022.

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

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.

Posteriormente, el 9 de octubre de 1981 se constituye como sociedad mercantil de responsabilidad limitada, con capital íntegramente municipal y personalidad jurídica propia para el cumplimiento de sus fines 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).

El objeto de Zaragoza Vivienda (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 y de las edificaciones resultantes.

Más allá de nuestra misión: desarrollo sostenible

Zaragoza Vivienda a lo largo de su ya larga trayectoria ha ido incorporando acciones complementarias e interpretando su misión y visión de forma amplia.

Si pensamos en los ejes fundamentales de una política enfocada al Desarrollo Sostenible, en el ámbito social vamos mucho más allá de los fines que nos orientan. El concepto social es transversal en todas nuestras actuaciones principales: viviendas de alquiler social según necesidades latentes y emergentes, ayudas a la rehabilitación urbana dirigidas a colectivos vulnerables, por nombrar algunas acciones.

En el ámbito medioambiental, trabajamos mucho más de lo que podemos demostrar. Nuestras acciones medioambientales y de reducción de los impactos negativos se comprueban día a día en el mantenimiento de nuestro patrimonio, sedes, ayudas a la rehabilitación, proyectos europeos y servicios de información y asesoramiento para la reducción de consumos energéticos. Nos falta la planificación mediante un Plan Medioambiental.

Firmamos acuerdos de colaboración y convenios con entidades públicas, organizaciones sociales y entidades privadas, fomentando el intercambio de conocimientos y un uso eficiente de los recursos. Tenemos que mejorar en comunicación externa y gestión planificada de las relaciones con los grupos de interés con los que trabajamos.

Datos Generales de la Empresa

RAZÓN SOCIAL: SOCIEDAD MUNICIPAL ZARAGOZA VIVIENDA S.L.U.						
CIF	B-500005701					
Domicilio Social	Calle San Pablo, número 61, Zaragoza, 50003					
Forma Jurídica	SOCIEDAD MERCANTIL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, CAPITAL ÍNTEGRO MUNICIPAL Y PERSONALIDAD JURÍDICA PROPIA PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS FINES, PERTENECIENTE AL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA.					
Año de Constitución	9 de octubre de 1981					
RESPONSABLE DE LA ENTIDAD						
Nombre	José María Ruiz de Temiño Bueno					
Cargp	Director Gerente					
Teléfono	976 405 900					
e-mail	jmruizdetemino@zaragozavivienda.es					
RESPONSABILIDAD SOCIAL						
Nombre	Carmen Vázquez López					
Cargo	Jefa de Sección de Responsabilidad Social Corporativa					
Teléfono	976 282 659					
e-mail	cvazquez@zaragozavivienda.es					
ACTIVIDAD						
Sector Actividad	Vivienda					
CNAE	CNAE 6.820 (Alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia)					
Descripción de la Actividad	El objeto de la Sociedad, en base a sus Estatutos, es lograr una mayor eficacia en la acción municipal de fomento de la rehabilitación urbana, de la vivienda y otras edificaciones y urbanización del suelo, para lograr una revitalización integral de zonas urbanas degradadas así como la reducción consiguiente de los precios de venta y arrendamiento de los solares edificables y de las edificaciones resultantes.					
Dispersión geográfica y ámbito de actuación	Zaragoza (Capital)					
DIMENSIÓN						
Personas Trabajadoras	Mujeres	69	Hombres	22	Total	91
Centros de Trabajo	San Pablo número 61, San Pablo número 48 y San Pablo número 76					
Facturación anual	7.791.524,93€					
ORGANIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE PERSONAS						
Dispone de departamento de personal	Área de Información y Organización. Unida de Recursos Humanos.					
Representación Legal y/o sindical del personal.	Mujeres	3	Hombres	2	Total	5

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.

Mercados Atendidos

Como entidad pública prestadora de servicios, los usuarios, usuarias y organizaciones a los que nos dirigimos en función de los fines indicados son:

A la ciudadanía en general, con necesidad de alojamiento o interesadas en rehabilitar sus viviendas y edificios; servicios a los barrios mediante equipamientos; gestión y venta de energías renovables para edificios con el objeto de fomentar el ahorro energético y económico de sus residentes; acciones y ejecución de encargos efectuados por el Ayuntamiento, según sus necesidades; fomento de convenios con entidades públicas y privadas para la gestión de servicios y acciones relacionadas con vivienda y alojamiento.

Dirigimos nuestros servicios a las personas residentes en Zaragoza y con los que se relaciona la organización: clientes directos; clientes indirectos; proveedores; entidades colaboradoras; Ayuntamiento de Zaragoza; Gobierno de Aragón; entorno Zaragoza; trabajadores-as; entidades similares e I+D+i.



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

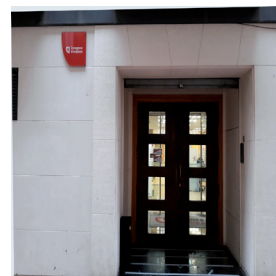
- Unidad de Información y Atención al Ciudadano

Área de Gestión Social y Alquileres

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

Área de 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**

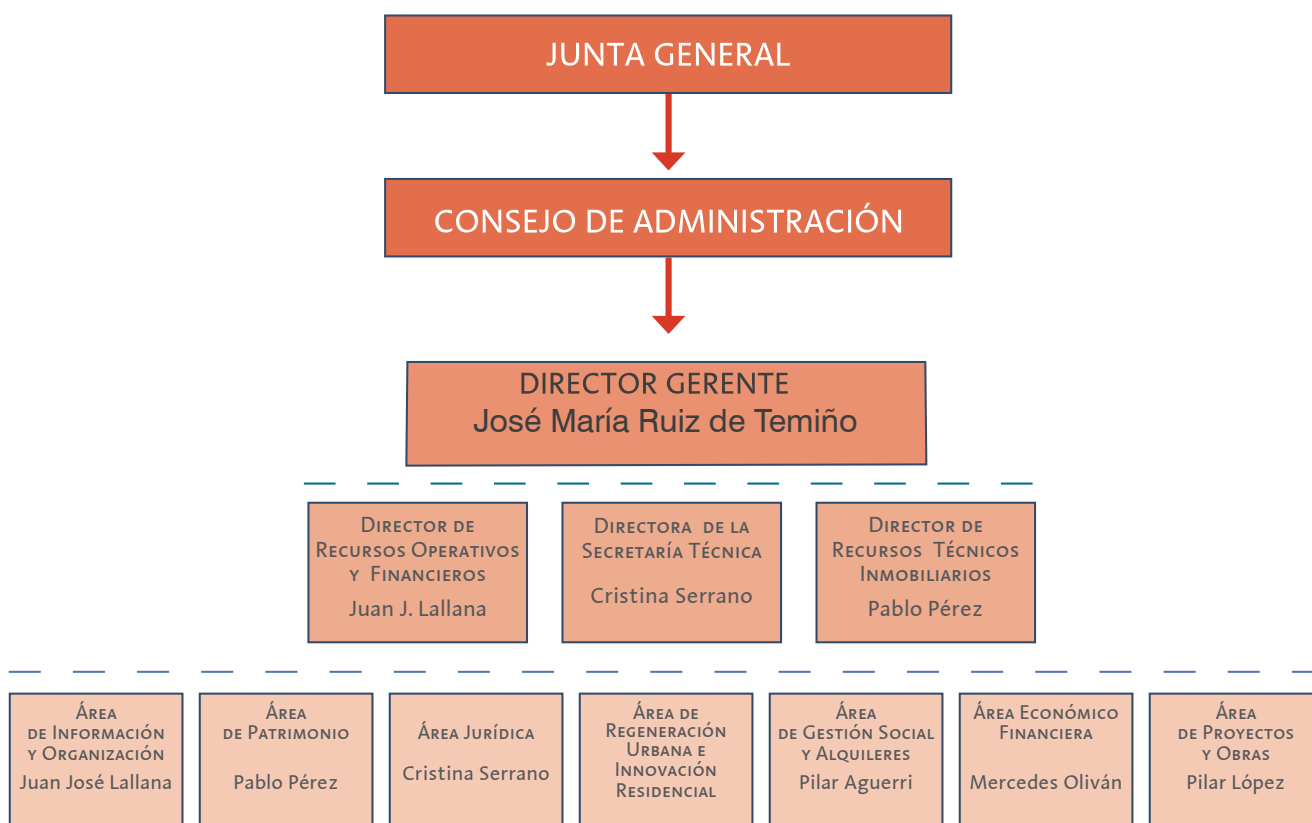
Organización

- Órganos de Gobierno

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

A nivel interno, los órganos de dirección y gestión de Zaragoza Vivienda en 2020 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.

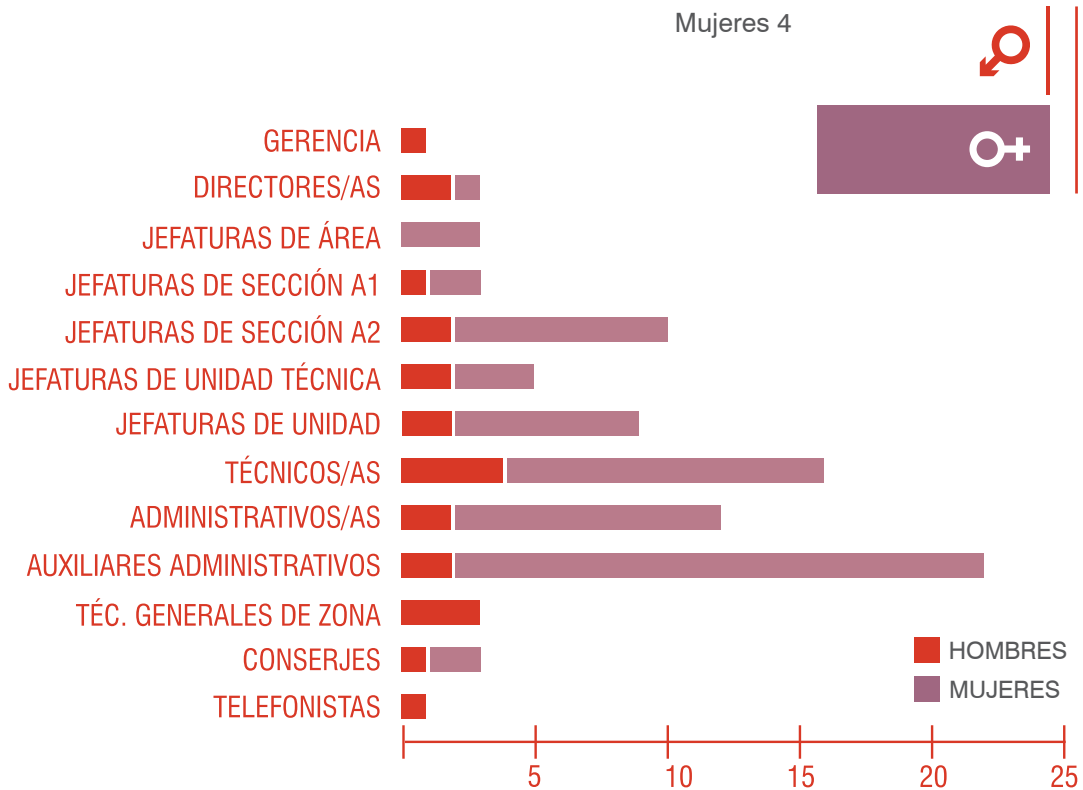


Las personas que formamos parte de Zaragoza Vivienda

Zaragoza Vivienda está formada, a 31 de diciembre de 2020, por una plantilla de 91 personas (69 mujeres y 22 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).

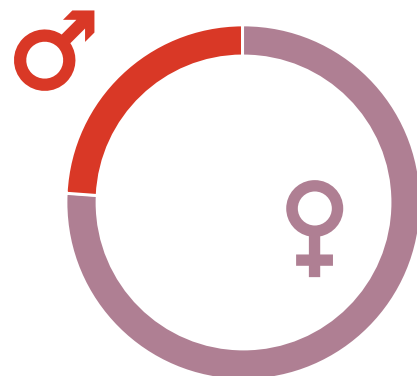
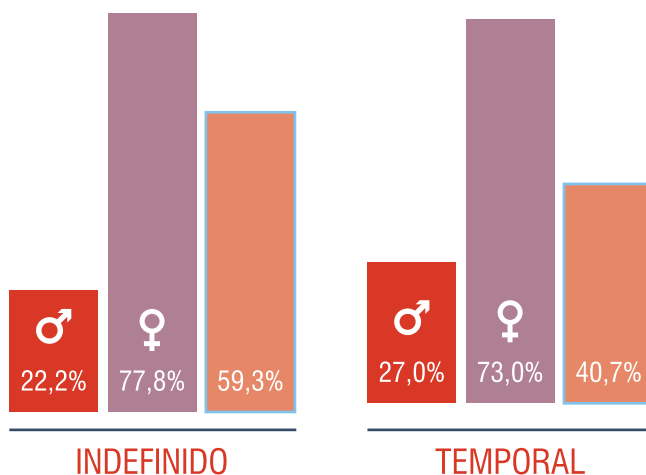
PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Hombres 0
Mujeres 4



PLANTILLA DE ZARAGOZA VIVIENDA

MODALIDAD DE CONTRATOS



La Cadena de Suministros

En nuestra organización se aplican criterios medioambientales, ecológicos, de comercio justo, sociales..., pero no de forma sistematizada, salvo los que resulten de aplicar la ley en los procesos de contratación, tanto en lo relativo al tipo de organizaciones proveedoras a seleccionar como a la compra de productos y servicios.

Sin embargo, en la práctica diaria se observan interesantes datos relativos a gestión medioambiental, proximidad, promoción de la inserción sociolaboral e incluso consideración de la economía social como gestión interna de los proveedores.

En este sentido, se valúa y clasifica a los proveedores en función de:

- Mejor relación calidad-precio
- Priman las licitaciones por calidad y aplicación de cláusulas sociales y medioambientales.
- Por lo tanto, Zaragoza Vivienda incluye cláusulas medioambientales y sociales en los pliegos de cláusulas particulares de sus licitaciones.
- En los contratos de obras 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. En general, los aspectos relacionados con una exigencia en materia de cercanía, certificaciones regionales y sociales, son acciones no sistematizadas ni recogidas en informe o protocolo de obligado cumplimiento, eso demuestra la evidencia de sensibilidad en la materia
- Igualmente, podemos considerar que los objetivos de gestión ética están presentes en los procesos de contratación. Éstos se reflejan en el clausulado de los pliegos y en el posterior control de su cumplimiento. Disponemos de un programa para la valoración de proveedores en el que se reflejan los criterios establecidos en la solicitud de contratación durante el proceso.
- Los pliegos que contienen cláusulas medioambientales o de inclusión social, implican una valoración a los proveedores para que cumplan dichos requisitos, debiendo acreditar que cumplen con los requisitos de la licitación, según consta en informes técnicos internos. En el 100% de los contratos mayores en los que se incluyen cláusulas medioambientales y/o sociales, se realiza valoración.
- Actualmente, se ha implementado el control en la ejecución del contrato como eje del mismo.

La participación habitual en proyectos europeos y la implantación territorial exclusiva en Zaragoza nos hace establecer unas relaciones con los proveedores en las que el mutuo conocimiento y la experiencia compartida es un factor positivo, una vez cumplida la normativa en vigor para el sector público y con arreglo al cumplimiento de las condiciones establecidas en la contratación

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).

En 2020 trabajamos con 148 proveedores.:

Gasto total en proveedores	5.810.380
Gasto total en proveedores locales	4.171.160 (71,79%)

Cambios en La Cadena de Suministros

Identificamos Cambios a Futuro

Tenemos como objetivo de mejora, la planificación y ordenación de las relaciones con los diferentes grupos de interés, especialmente con nuestros proveedores, la mejora del control de calidad y la evaluación de los proveedores.

A fecha de la formulación de las cuentas anuales de 2020, seguimos inmersos en una situación de crisis sanitaria y económica provocada por la irrupción del COVID-19, con unas expectativas, eso sí, mucho más halagüeñas que las que teníamos hace unos meses por la aparición de las vacunas que, de una forma masiva, se prevén para los próximos meses.

En relación a este particular, la dirección de Zaragoza Vivienda ha realizado una evaluación de las posibles consecuencias que esta situación pueda tener para la empresa, considerando que los efectos financieros y patrimoniales que puedan derivarse del COVID-19 no van a repercutir significativamente ni sobre su posición financiera ni sobre su patrimonio ni sobre su continuidad.

No hay prevista ninguna actuación que afecte a su estructura financiera más allá de un incremento de gastos derivados de la compra de equipos de protección, existiendo, además, una dotación de fondos destinada a estos fines que se ha producido en el ejercicio 2020 a través de una modificación de destino de una partida presupuestaria del Ayuntamiento de Zaragoza y de la que todavía existe remanente para el ejercicio 2021. La responsabilidad en la gestión pública de los recursos se basa en alcanzar nuestros objetivos maximizando los recursos financieros, humanos y técnicos de que disponemos.

A la gestión eficaz y eficiente de los recursos públicos se deben añadir criterios y mecanismos de buen gobierno.

La gestión voluntaria de las mejores practicas, en el servicio a la ciudadanía, impulsa un modelo de gestión acorde con el desarrollo sostenible que responde a los retos económicos, medioambientales y sociales que actualmente debemos afrontar

En términos económico-financieros, el análisis y los datos a destacar son los siguientes:

La cifra neta de negocio en 2020 es de 7.791.525 €

Principio de Precaución

Son medidas protectoras y gestión del riesgo anticipando y valorando previamente las decisiones que pudieran provocar efectos negativos en el ámbito social, medioambiental económico y de buen gobierno.

Ámbito social: la crisis sanitaria del COVID 19 ha afectado y se prevé que siga afectando, en 2021 y en 2022, especialmente a los usuarios y usuarias de Zaragoza Vivienda que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad. Tal y como sucedió en las crisis económicas anteriores. Por eso, desde la organización se pusieron en marcha medidas durante el confinamiento y, lo más importante, se han mantenido posteriormente, como prevención ante las situaciones sociales sobrevenidas:

- Zaragoza Vivienda ha adoptado medidas para garantizar que las personas arrendatarias de viviendas municipales de alquiler puedan continuar en el uso de su vivienda habitual durante el periodo de vigencia del estado de alarma y con posterioridad:
 - 1.- Se amplía la posibilidad de solicitar la prórroga extraordinaria de los contratos de arrendamiento que finalicen hasta el 28 de febrero de 2022.
- Zaragoza Vivienda ha adoptado medidas dirigidas a arrendatarios de las viviendas municipales de alquiler para flexibilizar la obligación del pago de la renta:
 - 1.-Se amplía hasta el 28 de febrero de 2022 el plazo para presentar solicitudes de aplazamiento temporal y extraordinario del pago de la renta.

Participamos en mesas, jornadas, encuentros y mesas sectoriales, como medio para conocer las necesidades de la ciudadanía y, especialmente, para destinar alojamientos a personas y familias en situación de exclusión residencial sobrevenida (datos de 2020):

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

En general, 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.

Ámbito ambiental: analizamos e identificamos los impactos positivos y negativos a nivel medioambiental, especialmente en las actuaciones relacionadas con la rehabilitación urbana gestionadas por la organización. Igualmente, hacemos cumplir la normativa en vigor para la obtención de ayudas a la rehabilitación ajena en materia de impacto sobre el entorno (ahorro energético, accesibilidad en espacios urbanos).

Como en el ámbito social, participamos de foros y mesas de trabajo con el objetivo de conocer previamente las necesidades de los usuarios y usuarias de Zaragoza Vivienda:

- Planes integrales Barrio Oliver (PIBO) y Casco Histórico (PICH): con actuaciones urbanas y socioeconómicas.
- 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.

En todos estos proyectos prima la reducción de emisiones de CO₂, la reducción de demanda de energía y la producción para consumo de energía renovable. Además se va a iniciar una digitalización y monitorización de las viviendas y edificios que permitan tanto a usuarios como a los gestores una mejor administración de la energía.

Contamos con un programa de mantenimiento correctivo que posibilita a los usuarios de vivienda municipal la realización de arreglos a su cargo según la Ley de Arrendamientos Urbanos, pudiendo abonar el coste en plazos asequibles. Además de planificar la actualización progresiva de calderas, aislamientos y materiales reciclables y de fácil reposición, con el objetivo de minimizar emisiones y agresiones al medio ambiente.

Ámbito económico: como ya se incluye en el apartado financiero, 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. No existiendo la posibilidad de riesgos económicos por parte de la empresa.

Por otra parte, desde hace varios años financiamos proyectos a través de banca ética (Fiare y Triodos Bank) como medio para destinar los intereses bancarios a proyectos sociales y medioambientales de protección a las personas y al medioambiente.

Aunque las medidas protectoras a los técnicos de Zaragoza Vivienda no es una gestión directa en la minimización de riesgos económicos, si lo es indirectamente. Por ese motivo, se abonan Seguros de Responsabilidad Civil a técnicos de la

organización.

Buen gobierno: el Consejo de Administración de Zaragoza Vivienda aprobó en febrero de 2020 diferentes manuales y documentos de prevención de riesgos penales, así como la creación del órgano de Compliance Penal.

- Política para la prevención de delitos y contra el fraude
- Política cumplimiento Compliance
- Código conducta y manual compliance
- Política de gestión de riesgos
- Canal ético o de denuncias

Con respecto a la plantilla: no existe Código ético ni manual de conducta (actividad pendiente) aunque si se pueden recoger y responder ante situaciones de mala praxis o conducta no debida a través de los siguientes protocolos:

En materia de prevención del acoso psicológico en el trabajo y en materia de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso por orientación sexual, desde 2011 contamos con diferentes protocolos de actuación.

Revisados entre los años 2017 y 2018, se promueve tanto la actualización de contenidos como la propuesta de incluir en las diferentes comisiones de control y seguimiento de los protocolos a personas con un perfil cercano y especializado, al objeto de promover que las personas que formamos parte de Zaragoza Vivienda tengamos un acceso ágil y de confianza a la hora de la activación de cualquiera de los protocolos en vigor.




Protocolo de prevención del acoso laboral

Protocolo de actuación en materia de acoso sexual contra el acoso por razón de sexo y acoso por orientación sexual,

Protocolo para la prevención de agresiones externas a trabajadores-as.

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.

	PROCEDIMIENTO	SST-431.1	Versión:1
	IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO Y PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	26/11/2012	
	ACOSO SEXUAL		
	PREVENCIÓN DE LAS AGRESIONES EXTERNAS A TRABAJADORES PROTOCOLO DE ATUACIÓN		
	INTRUCCIÓN TÉCNICA	IT-SST-431.2-1	Versión:1
	PREVENCIÓN DE LAS AGRESIONES EXTERNAS A TRABAJADORES PROTOCOLO DE ATUACIÓN	Fecha: 10/05/2013 Página 1 de 7	

Colaboraciones con Entidades Sociales

En 2020 se mantienen convenios con 16 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, a las personas y familias residentes en viviendas de alquiler social. Esta doble intención supone estar en línea con el concepto de desarrollo económico y social sostenible.



Iniciativas Externas

INICIATIVA



**Cátedra
Zaragoza Vivienda**
Universidad Zaragoza



ÁMBITO: Nacional

Convenio firmado con la Universidad de Zaragoza en 2010.

OBJETIVOS: Incentivar la investigación y el intercambio de conocimientos en torno a la vivienda y la rehabilitación. Premios anuales a la investigación y transferencia de conocimientos a la sociedad.

PARTICIPANTES: Comunidad universitaria.

Grupos de interés relacionados con vivienda y alojamiento en sentido amplio.

Comunidad nacional e internacional.

INICIATIVA



ÁMBITO: Nacional

Formamos parte de la organización desde 1988 como socio fundador.

Entidad especializada en nuestro sector.

OBJETIVOS: Dignificar la vivienda pública con criterios de calidad, sostenibilidad, eficiencia energética y revitalización de las zonas degradadas, favoreciendo así una mejor integración social.

Intercambio de conocimientos y experiencias entre socios.

Promoción y gestión de vivienda social y asequible, suelo residencial, industrial y destinado a equipamientos.

Gestión de equipamientos y prestación de servicios públicos vinculados a los mismos o de carácter urbanístico o social.

PARTICIPANTES: Nacional

Entes públicos territoriales y organismos públicos y empresas o sociedades mercantiles pertenecientes al sector público.

Zaragoza Vivienda participa y dirige grupos de trabajo: grupo social, grupo económico-financiero, grupo jurídico, grupo de rehabilitación, regeneración y renovación urbana.

Un primer paso para la transversalidad de la sostenibilidad en Zaragoza Vivienda, ha sido la constitución, en 2019, de la Comisión de Responsabilidad Social (Comisión RSC). Es un órgano clave para un primer análisis sobre los impactos, riesgos y oportunidades de la organización a la hora de realizar propuestas que definan el objetivo principal que es la aplicación de sostenibilidad al conjunto de la organización y, en un futuro cercano, a los ejes transversales que la orienten.

Entendemos que las actividades desarrolladas por la Comisión RSC a lo largo de 2019 y principios del 2020 son un laboratorio de análisis y una propuesta planificada para un futuro sostenible de la organización.

Comisión de Responsabilidad Social Corporativa:

Constituída el 11 de octubre de 2019, la Comisión RSC está formada por 3 miembros y la Jefatura de Sección de Responsabilidad Social Corporativa. Antes de enumerar las actividades desplegadas en 2020, hay que señalar que desde su creación la Comisión RSC se ha preparado para asumir competencias y actividades de apoyo, control y seguimiento en favor de la transversalidad de la responsabilidad social y la aplicación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la organización.

Este objetivo principal deberá ir avalado por la dirección y participado por toda la plantilla. Objetivo que se propone para los años 2021-2022.

La Comisión realiza actividades preparatorias para una futura implementación de los Indicadores Global Reporting Initiative y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

- Análisis y debate sobre los Grupos de Interés que se relacionan con Zaragoza Vivienda. Priorización.
- Análisis y debate sobre los impactos positivos y negativos generados por la organización, tomando como base las materialidades previamente definidas.

Formación:

- Taller de formación interna: aspectos básicos de la responsabilidad social corporativa
- Estrategias socialmente responsables en medioambiente, contribuciones a la sociedad y gobernanza
- Objetivos de Desarrollo Sostenible y Agenda 2030
- Taller de revisión y reflexión compartida sobre las memorias de sostenibilidad realizadas, la Declaración Universal de Derechos Humanos, Objetivos de Desarrollo Sostenible
- Formación organizada por el Gobierno de Aragón: ODS y Agenda 2030.
- Metodologías ágiles aplicadas al trabajo en equipo.
- Asistencia técnica para la elaboración de la memoria de sostenibilidad 2019
- Redacción del borrador de Reglamento de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa

La Comisión ha realizado estas actividades a través de reuniones presenciales y online de octubre de 2019 a septiembre de 2020 (jueves de 13,30 a 15h.)

Análisis y debates de la Comisión de Responsabilidad Social

“...Además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos de las preocupaciones sociales, laborales, ambientales y de respeto a los derechos humanos, que surgen de la relación y el diálogo transparente con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que derivasen de sus acciones”

“...la Responsabilidad de una organización respecto de los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente, por medio de un comportamiento transparente y ético que: contribuya al desarrollo sostenible, la salud y el bienestar general de la Sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas, stakeholders; esté en cumplimiento con la legislación aplicable y sea consistente con normas internacionales de comportamiento; y esté integrada a través de toda la organización y practicada en sus relaciones.”

ÉTICA E INTEGRIDAD

Compliance Penal

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 de gestión de riesgos, y establecer un canal ético o canal de denuncias (mail credo a tal efecto).

En Consejo de Administración de 27 de febrero de 2020, se aprueban los siguientes documentos:

- Política para la prevención de delitos y contra el fraude
- Política cumplimiento Compliance
- Código conducta y Manual Compliance
- Política de gestión de riesgos
- Canal ético o de denuncias

Misión, visión y valores

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

Misión, visión y valores compartidos por la plantilla. Actualmente, es necesario volver a participar en su revisión y actualización, especialmente en aspectos relacionados como la calidad, sostenibilidad, derechos humanos e integridad.

Transparencia, igualdad de oportunidades, precio justo y condiciones de pago en relación a nuestros proveedores

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 Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza. La información que debe hacerse pública, para el cumplimiento de esta norma, esta contenida en el Portal de Transparencia de la página 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/organizacion/zaragoza-vivienda>

A nivel interno, la información está orientada al consumidor a través de la Unidad de Atención e Información al Ciudadano.

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).

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 del Sector Público. El cumplimiento de esta normativa garantiza la transparencia, la igualdad de oportunidades y la libre concurrencia de todas las empresas (apartado 1, artículo 1 sobre objetivo y finalidad de la ley):

“La presente Ley tiene por objeto regular la contratación del sector público, a fin de garantizar que la misma se ajusta a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos, y no discriminación e igualdad de trato entre los licitadores...”

Los concursos y contrataciones se publican regularmente en los siguientes medios:

- Perfil del contratante del Ayuntamiento de Zaragoza
- Perfil del contratante de nuestra web
- Boletín Oficial de Aragón (BOA)
- Plataforma nacional de contratación del sector público.
- Boletín de la Unión Europea cuando se trata de contratos armonizados (DOUE)

Los pliegos de contratación que forman parte del contrato son fiscalizados por la Oficina de Intervención General Municipal para garantizar su legalidad y la buena praxis. Además, deberán ser aprobados por el Consejo de Administración de Zaragoza Vivienda y finalmente publicados de forma previa a la contratación.

Los técnicos de Zaragoza Vivienda fijan el precio de licitación para los distintos concursos según el mercado, y a continuación las empresas licitadoras proponen la oferta por la que están dispuestas a realizar dicho servicio. No admitimos bajas temerarias para los contratos por considerar que ello puede implicar una reducción en la calidad del servicio. En todos los pliegos de contratación, incluimos una cláusula que fija el porcentaje de las bajas temerarias.

Otra cuestión importante, que no debe considerarse menor, es la gestión del pago que se realiza en un plazo inferior a 22´7 días. Se elaboran Informes trimestrales en los que consta el plazo medio de pago para proveedores, sensiblemente inferior a lo establecido, 30 días.

Los enlaces a los diferentes portales en los que incluimos la información relativa a las contrataciones y actualizada son:

http://www.zaragozavivienda.es/M11_PERFIL-DE-CONTRATANTE/

<https://www.zaragoza.es/ciudad/gestionmunicipal/contratos/zaragozavivienda/>

Productos y precios en relación a nuestros usuarios-as

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 ayudas a la rehabilitación de las viviendas y edificios.

El Consejo de Administración constituido por representantes de los grupos políticos, 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 económica de las personas solicitantes, se garantiza un cargo no inferior al 20% o 30% de ingresos.

En el Consejo de Administración de 19 de marzo de 2014 se aprueba un 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 mensualmente y en cantidades asumibles en función de su situación económica.

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

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 de 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.

Dirección, administración y nombramientos de los órganos de gestión de 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 máximo órgano de gobierno de la Sociedad es el Pleno del Ayuntamiento de Zaragoza, constituido en Junta General

La voluntad del Ayuntamiento de Zaragoza como socio único se formará de acuerdo con lo establecido en la legislación de régimen local.

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. Asume la representación social y tiene plenitud de facultades, salvo las reservadas expresamente a la Junta General por la Ley o por sus Estatutos.

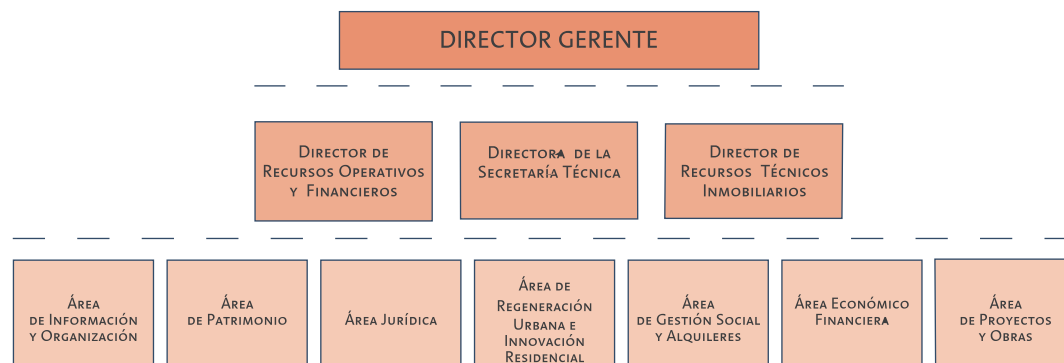
Director Gerente

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

En julio de 2020 se produce el cambio en la dirección de Zaragoza Vivienda. Se nombra nuevo Director Gerente a José María Ruiz de Temiño. Este nombramiento, como cualquiera de los acontecidos en momentos anteriores, supone un cambio en la gestión de la Sociedad, produciendo impacto en la organización.

Sus funciones: velar por la eficiencia de la gestión, elaborar propuesta de presupuesto anual y asumir responsabilidades relativas a la organización, control y seguimiento de la gestión ordinaria de Zaragoza Vivienda.

El organigrama de la Sociedad en 2020 es el siguiente:



Política 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.

La responsabilidad en sostenibilidad

Deberán ser los máximos órganos de gestión de la organización los encargados de impulsar y avalar la política de responsabilidad social y desarrollo sostenible. Para ello, es necesario iniciar un proceso de participación de todas las partes interesadas con el objetivo de identificar (por parte de toda la organización) y gestionar los impactos (positivos y negativos) económicos, sociales, medioambientales y de buen gobierno, poniendo en marcha las medidas de protección necesarias ante potenciales riesgos con el foco en la mejora de la gestión.

Mientras se produce ese proceso, la Comisión de Responsabilidad Social, entre 2019 y 2020, priorizó grupos de interés, propuso temas materiales a considerar, identificó y debatió sobre los impactos positivos y negativos que las acciones/inacciones de la organización en general, ya que representa a diferentes áreas de la organización que se encuentran en primera línea de acción con los grupos de interés.

Las aportaciones y el resultado del trabajo realizado por la Comisión RSC, se incluyen en esta memoria en relación a los apartados que se desarrollan en los siguientes capítulos:

Las partes Interesadas	Enfoque de Gestión
En relación a los Grupos de Interés.	Enfoque de gestión de los temas materiales: impactos positivos y negativos.
Listado de temas materiales.	Acciones sostenibles para reducir impactos en 2020.
	Objetivos de Desarrollo Sostenible y Principios de Pacto Mundial en Zaragoza Vivienda

LAS PARTES INTERESADAS

En relación a los Grupos de Interés

Antecedentes

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:

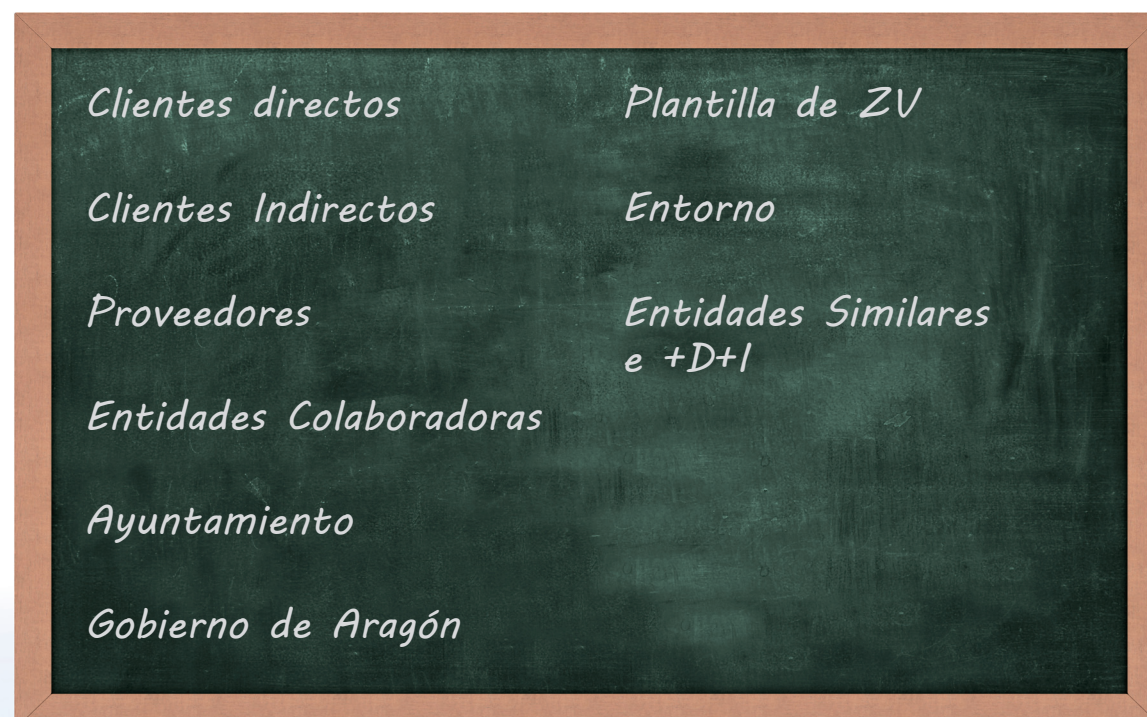
GRUPOS DE INTERÉS	
Ayuntamiento de Zaragoza	La Ciudad
Plantilla de la empresa	Organización Sociedad Civil
Cliente Directo	Bienestar Social Zaragoza
Ciudadano Cliente Indirecto	Entidad Similar Actividad
Medioambiente	Familia de los Trabajadores
Proveedor/Colaborador	Sindicatos
Gobierno de Aragón	Ciudadano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

En 2019 y 2020, la Comisión de Responsabilidad Social realiza un proceso de reflexión y revisión y 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 2-alta/1 media/0 baja								
	Cientes Directos	Cientes indirectos	Proveedores	Entidades colaboradoras	Ayuntamiento 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

Grupos de Interés Prioritarios



Listado de temas materiales

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 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

La participación de los Grupos de Interés

Mantenemos un método de relación directa con los clientes directos (por ejemplo: gestión administrativa y gestión social con los usuarios y usuarias de las 2000 viviendas sociales de alquiler), de colaboración y cooperación con clientes indirectos (por ejemplo: Ayuntamiento de Zaragoza y Gobierno de Aragón), de asesoramiento y control con nuestros proveedores (con los que hay relación cercana debido a las características de pequeño - medio negocio con sede en la ciudad) y de seguimiento y coordinación con entidades públicas y privadas así como como con nuestro entorno más cercano (ubicación no casual de nuestras sedes en el Casco Histórico de la ciudad).

La metodología de trabajo se basa, desde que se comenzó a trabajar en rehabilitación integral en los barrios históricos, en la participación activa de vecinos, vecinas y ciudadanía en general en proyectos en los que puedan verse directamente afectados. Podemos considerarla pionera con respecto a la gestión y metodología en el desarrollo de productos y servicios.

Tenemos que señalar, en este sentido, las experiencias desarrolladas desde 2008 en denominadas Áreas de Rehabilitación Integral de los cascos históricos de los barrios de Zaragoza (ARI) y en el Área de Rehabilitación Integral Casco Histórico de la ciudad (ARCH), con la realización de asambleas ciudadanas y reuniones con entidades y colectivos. Metodología que seguimos poniendo en práctica en diferentes actuaciones.

Actualmente, además, promoviendo procesos participativos en las viviendas municipales de alquiler social situadas en Parque Goya y calle Las Armas, o las sesiones informativas de intercambio y/o talleres de trabajo que se realizan conjuntamente con asociaciones vecinales, entidades sociales, comunidades vecinales y áreas del Ayuntamiento de Zaragoza, promoviendo fórmulas de participación y colaboración para la adecuación de necesidades y respuestas.

El valor de esta metodología de trabajo que en ocasiones hace más compleja la propia gestión de nuestras actividades, es el hecho de que los productos o servicios ofrecidos a nuestros clientes no están estandarizados para una mejor adaptación a sus necesidades.

ENFOQUE DE GESTIÓN

Enfoque de gestión de los temas materiales: impactos positivos y negativos

Durante las reuniones de trabajo de la Comisión RSC, se realizó el análisis de los temas materiales principales en la estrategia de Zaragoza Vivienda.

La metodología fue la siguiente:

Se localiza dónde se produce el impacto (tema material), de qué situación se parte detectada como dificultad en cuanto a su probabilidad, gravedad y riesgos para las personas y el medioambiente (punto de partida A) para proponer productos, acciones y servicios que minimicen esos impactos negativos y sean beneficiosos para la sociedad y para la empresa (punto de partida B).

TEMA MATERIAL	PUNTO PARTIDA A		PUNTO PARTIDA B	
	Descripción	Gravedad	Descripción	Beneficioso/sociedad
	Impacto	Probabilidad	Impacto	Beneficioso/empresa

Exclusión residencial

PUNTO PARTIDA A: Impactos Negativos

- Necesaria colaboración económica y técnica institucional
- ZV: dependencia de un único financiador. Construcción limitada de viviendas para alquiler social
- Análisis de impacto social y medioambiental en los barrios
- Exigencia en captación de viviendas
- Presupuesto limitado para mantenimiento del parque de viviendas de alquiler social
- Ubicación geográfica viviendas sociales de alquiler
- Expectativas en destinatarios de viviendas en alquiler
- Expectativas realojo social cuando no es posible la mediación

PUNTO PARTIDA B: Impactos Positivos

- Programas y proyectos que favorezcan el aumento de viviendas de alquiler social
- Vivienda sostenibles a personas y familias en situación de vulnerabilidad
- Inclusión social. Acciones de permanencia en las vivienda
- Mediación. Reducir pérdida de vivienda por impago de hipoteca o alquiler no intencionado
- Viviendas de alquiler distribuidas por la ciudad
- Planificación colaboración económica y técnica institucional

Rehabilitación Urbana

PUNTO PARTIDA A: Impactos Negativos

- Control ejecución de obras: ayudas a rehabilitación
- Límite presupuestario en rehabilitación propia
- Límite presupuestario en rehabilitación ajena: ayudas económicas
- Criterios a definir para uso y alquiler de locales propios

PUNTO PARTIDA B: Impactos Positivos

- Asesoramiento técnico a comunidades y propietarios
- Aumento presupuesto: mejora y mantenimiento del parque propio de viviendas
- Condiciones de habitabilidad, accesibilidad y eficiencia energética en ayudas a rehabilitación, proyectos y programas nacionales e internacionales
- Aumento presupuesto ayudas a la rehabilitación ajena
- Documento criterios sostenibles en uso y alquiler

Parque Municipal de Viviendas Sociales de Alquiler

PUNTO PARTIDA A: Impactos Negativos

- El acceso a la vivienda social de alquiler
- Límite presupuesto para mejora y mantenimiento del parque inmobiliario municipal
- Precio del alquiler
- Permanencia en la vivienda (seguridad de tenencia)
- Protocolo deudas de alquiler
- Seguimiento social
- Cuidado y mantenimiento de las viviendas

PUNTO PARTIDA B: Impactos Positivos

- Condiciones asequibles a personas y familias en situación de vulnerabilidad
- Acciones permanencia en las viviendas de Zaragoza Vivienda (acuerdos de pago, reconocimiento cumplimiento de obligaciones)
- Ayudas económicas según ingresos familiares
- Reducir pérdida de vivienda por impago de hipoteca o alquiler no intencionado. Mediación
- Viviendas para diferentes colectivos de población (jóvenes, mayores, violencia de género, sin hogar)
- Convivencia. Trabajo social comunitario
- Acciones socioeducativas

Información y Atención al Ciudadano

PUNTO PARTIDA A: Impactos Negativos

- Complejidad de trámites y documentación
- Modificación de recursos y servicios de Zaragoza Vivienda
- Lanzamiento nuevos recursos y servicios de Zaragoza Vivienda
- Desconocimiento de requisitos y condiciones
- Consultas generales sobre vivienda

PUNTO PARTIDA B: Impactos Positivos

- Atención personalizada
- Asesoramiento y acompañamiento en solicitudes y trámites
- Especialización en recursos de vivienda en Zaragoza
- Planificación y coordinación para resolver quejas y reclamaciones

Medioambiente

PUNTO PARTIDA A: Impactos Negativos

- Materiales obra rehabilitación ajena y propia
- Gestión de residuos
- Gestión ambiental en obra nueva
- Consumo energía en viviendas, edificios y sedes de Zaragoza Vivienda

PUNTO PARTIDA B: Impactos Positivos

- Materiales sostenibles
- Estudios de ciclo de vida, residuos, ecodiseño y eficiencia energética
- Eficiencia energética en propiedades y sedes de Zaragoza Vivienda
- Asesoramiento energético a usuarios-as y ciudadanía

Proyectos Europeos

PUNTO PARTIDA A: Impactos Negativos

- Temporalidad
- Ritmo y gestión adaptados a los socios
- Implementación, además de las tareas habituales
- Tareas y trabajos diferenciados
- Experiencia y transmisión de conocimientos
- Financiación

PUNTO PARTIDA B: Impactos Positivos

- Validar sistemas y acciones innovadoras a estabilizar
- Coordinar la difusión de la Innovación y la transferencia de conocimientos
- Financiación compartida (salarios, honorarios)
- Planificar tiempos y tareas, en relación a tareas habituales

Encargos, acuerdos, alianzas y convenios

PUNTO PARTIDA A: Impactos Negativos

- Implementación, además de las tareas habituales
- Tareas y trabajos diferenciados
- Entidades sociales: criterios de colaboración

PUNTO PARTIDA B: Impactos Positivos

- Planificación acuerdos, alianzas y convenios
- Encargos: complementan la acción de Zaragoza Vivienda
- Planificar tiempos y tareas, en relación a tareas habituales
- Redactar criterios para la colaboración con entidades sociales

Bienestar Laboral

PUNTO PARTIDA A: Impactos Negativos

- Clima laboral
- Reparto de trabajo
- Temporalidad
- Participación de la plantilla y los órganos de representación

PUNTO PARTIDA B: Impactos Positivos

- Reducir temporalidad
- Aplicación convenio: igualdad laboral
- Protocolos de protección y análisis de riesgos laborales
- Planificación acciones clima laboral
- Estudio de cargas de trabajo

Dirección, administración y nombramientos de los órganos de gestión de Zaragoza Vivienda

La identificación de las acciones o prioridades de Zaragoza Vivienda en las que se producen impactos de riesgo y la gravedad y probabilidad de los mismos, ayuda a seleccionar aquellos riesgos sobre los que hay que actuar de forma prioritaria.

La respuesta de Zaragoza Vivienda deberá tener en cuenta, además, la importancia de los beneficios que aporten a la sociedad y a la propia empresa.

EN FUNCIÓN DE ESTE ANÁLISIS HAY QUE ALINEAR LA ESTRATEGIA, LOS ESFUERZOS Y LOS RECURSOS DE ZARAGOZA VIVIENDA CON EL REFUERZO DE LA RSC, LOS INDICADORES GRI, LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE Y LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

PRIORIDAD	CORRESPONDENCIA	OBJETIVOS Y METAS
dónde se producen los impactos	hacia dónde dirigir la gestión	priorización 2020
EXCLUSIÓN RESIDENCIAL	<p>ODS 1 3 9 10 11 12 Pº PACTO MUNDIAL 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10</p>	<p>Aumentar viviendas de alquiler social Inclusión social Acciones permanencia en la vivienda Reducir pérdida de vivienda Viviendas de alquiler distribuidas por la ciudad</p>
ACCIONES 2020		
<p>Zaragoza Vivienda, tras el estado de alarma, pone a disposición de Acción Social del Ayuntamiento un total de 25 viviendas de alquiler en las que se realizan tareas de mantenimiento y renovación para su futuro alquiler social.</p> <p>Programa ALZA (Alquila Zaragoza) de cesión de viviendas de particulares y destinadas al alquiler social de diferentes colectivos.</p> <p>Plan Social de Primera Oportunidad: 20 alojamientos temporales para personas sin hogar cuya puesta en marcha se realiza en colaboración con varias entidades sociales de la ciudad.</p> <p>Durante el estado de alarma, se suspenden los lanzamientos, hasta su finalización.</p> <p>Adjudicación de 26 viviendas cuyo alquiler se sitúa entre los 140 y 220 euros mensuales. Casco Histórico.</p>		

PRIORIDAD	CORRESPONDENCIA	OBJETIVOS Y METAS
dónde se producen los impactos	hacia dónde dirigir la gestión	priorización 2020
EXCLUSIÓN RESIDENCIAL	ODS 6 9 11 12 13 Pº PACTO MUNDIAL 7,8,9	Asesoramiento técnico a solicitantes Aumento presupuesto ayudas rehabilitación ajena Condiciones de habitabilidad, accesibilidad y eficiencia energética en ayudas a rehabilitación, proyectos y programas nacionales e internacionales

ACCIONES 2020

En los edificios se promueve: eficiencia energética (2.448.000 euros). Ayudas para realizar obras integrales en edificios anteriores a 1980, en las que la eficiencia energética es obligatoria. Obras de aislamiento térmico en fachadas, cubiertas o medianiles o mejorar las carpinterías exteriores. También instalar placas fotovoltaicas o térmicas o calderas de pellets.

Accesibilidad (1.020.000 euros). Ayudas para realizar obras de accesibilidad universal, o al menos completa, en edificios habitados por personas mayores de 65 años o con discapacidad mayor o igual al 33%. Obras para la instalación de ascensores o bajadas a cota cero, plataformas elevadoras, rampas u otras actuaciones para la eliminación de barreras físicas, sensoriales e intelectuales.

Jóvenes, mayores y personas con discapacidad (612.000 euros). Ayudas complementarias destinadas a propietarios residentes menores de 35 años, mayores de 65 años o en cuya unidad de convivencia residan personas con discapacidad.

Obras en las viviendas: Jóvenes, mayores y personas con discapacidad (2.720.000 euros). Ayudas a propietarios residentes menores de 35 años, mayores de 65 años o en cuya unidad de convivencia residan personas con discapacidad, para realizar obras en el interior de viviendas.

Ayudas Área de Regeneración y Renovación Urbana (ARRU): rehabilitación de 200 viviendas y la reurbanización de 2 entornos para los próximos 4 años con un coste estimado de la actuación de 3.230.000 euros.

Equipamientos: Casa Vecinal Arco Sur. Construcción de un edificio polivalente para dar solución a la necesidad de equipamientos municipales para la actividad vecinal y social de la zona, con un coste de 300.000 euros

PRIORIDAD	CORRESPONDENCIA	OBJETIVOS Y METAS
dónde se producen los impactos	hacia dónde dirigir la gestión	priorización 2020
PARQUE MUNICIPAL VIVIENDAS SOCIALES ALQUILER	<p>ODS 1 3 5 9 10 11 Pº PACTO MUNDIAL 1,2,3,4,5,6</p>	<p>Condiciones asequibles a personas y familias en situación de vulnerabilidad Facilitar permanencia en las viviendas (acuerdos de pago, reconocimiento cumplimiento de obligaciones) Ajustar ayudas económicas/ingresos familiares Reducir pérdida de vivienda por impago de hipoteca o alquiler no intencionado Viviendas para diferentes colectivos de población (jóvenes, mayores, violencia de género, sin hogar) Convivencia. Trabajo social comunitario Acciones socioeducativas</p>
ACCIONES 2020		
<p>Revisión y propuesta de mejora en el programa de seguimiento social</p> <p>Ampliación del plazo para presentar solicitudes de aplazamiento temporal y extraordinario del pago de la renta. Las familias de 2.217 viviendas se benefician de esta medida</p> <p>La adaptación de la renta de alquiler a los ingresos de los arrendatarios: 1.181 unidades de familiares (89 familias más que en 2019) siendo el total de personas beneficiarias de 3.250</p> <p>Las unidades de convivencia beneficiarias de las ayudas directas al alquiler son de especial vulnerabilidad en 585 casos (49,53%) cuyos ingresos son menores que el IPREM y son vulnerables en 529 casos (44,79%) cuyos ingresos están entre 1 y 2 veces el IPREM</p> <p>Aumento del número de familias que han necesitado seguimiento social medio e intenso</p> <p>Aumento de las viviendas cedidas a entidades sociales</p> <p>Aumento del número de intervenciones sociales en un 24,55% con respecto al año anterior</p> <p>Gestión de averías urgentes, como las relacionadas con fontanería, electricidad o ascensores, y situaciones de emergencia, como incendios o estados de ruina. Para ello, se habilitan dos teléfonos para atender los problemas de mantenimiento de viviendas y para las emergencias relacionadas con atención social. Los inquilinos también pueden enviar sus consultas a informacion@zaragozavivienda.es.</p>		

PRIORIDAD	CORRESPONDENCIA	OBJETIVOS Y METAS
dónde se producen los impactos	hacia dónde dirigir la gestión	priorización 2020
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	ODS 10 11 16 Pº PACTO MUNDIAL 1, 2, 3, 4, 5, 6	Atención personalizada Asesoramiento y acompañamiento en solicitudes y trámites Especialización en recursos de vivienda en Zaragoza Planificación y coordinación para resolver quejas y reclamaciones
ACCIONES 2020		
<p>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</p> <p>Reducción de los trámites y documentos</p> <p>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</p> <p>Sistema de citas externo, ya sea a través de web o de aplicación</p> <p>Diseñar un protocolo de actuación para la atención presencial</p>		

PRIORIDAD	CORRESPONDENCIA	OBJETIVOS Y METAS
dónde se producen los impactos	hacia dónde dirigir la gestión	priorización 2020
PROYECTOS EUROPEOS	OODS 6 8 9 12 Pº PACTO MUNDIAL 3,4,5,6,7,8,9	Utilización de materiales sostenibles Estudios de ciclo de vida, residuos, ecodiseño y eficiencia energética Mejorar la eficiencia energética en propiedades y sedes Asesoramiento energético a usuarios-as y ciudadanía
ACCIONES 2020		
<p>Proyecto REHAVIVA: marco de indicadores y plataforma de visibilización de resultados económicos y ambientales</p> <p>Proyecto RESPONSE: cuadro de mando integral y monitorización y gestión energética de las viviendas, de carácter integral (económico, social y ambiental)</p> <p>Mejora de la envolvente de un edificio de Zaragoza Vivienda: aislamiento térmico, sustitución de carpintería exterior</p> <p>Proyecto Buildheat (finalizó el primer trimestre de 2020) Build upon 2 y Rehaviva</p> <p>E desarrollo: Proyecto Response</p>		

PRIORIDAD	CORRESPONDENCIA	OBJETIVOS Y METAS
dónde se producen los impactos	hacia dónde dirigir la gestión	priorización 2020
MEDIOAMBIENTE	<p>ODS 7 11 12 13 Pº PACTO MUNDIAL 1,2,7,8,9</p>	<p>Utilización de materiales sostenibles Estudios de ciclo de vida, residuos, ecodiseño y eficiencia energética Mejorar la eficiencia energética en propiedades y sedes Asesoramiento energético a usuarios-as y ciudadanía</p>
ACCIONES 2020		
<p>Punto de asesoría Energética (PAE) Actualmente, podemos hablar de acciones medioambientales en la revisión de instalaciones y cambios de maquinaria en las viviendas sociales de alquiler gestionadas por Zaragoza Vivienda (marquetería y sistemas de calefacción).</p> <p>Proyecto Barrio Solar. Es una iniciativa impulsada por ECODES, EDP y el Ayuntamiento de Zaragoza, con la colaboración de Fundación Schneider Electric, Fundación EDP y Zaragoza Vivienda, iniciada en el ACTUR y cuyo objetivo es ofrecer acceso al autoconsumo de energía a los comercios y hogares ubicados en la zona Norte del barrio Actur - Rey Fernando de Zaragoza.</p> <p>Redacción de proyectos de edificación de vivienda nueva bajo el estándar Passivhaus y redacción de proyectos de rehabilitación de patrimonio edificado con criterios de máxima eficiencia</p> <p>Sedes: 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.</p> <p>Acciones de educación ambiental interna: cartelería comercio de cercanía, vivienda sana (consejos covid-19), hábitos saludables (higiene).</p> <p>El boletín de Zaragoza Vivienda: artículos relacionados con la educación medioambiental y con la difusión de contenidos medioambientales: “Verde que te quiero verde”; “Ahora si, vida sana”</p>		

PRIORIDAD	CORRESPONDENCIA	OBJETIVOS Y METAS
dónde se producen los impactos	hacia dónde dirigir la gestión	priorización 2020
ENCARGOS, ACUERDOS, ALIANZAS Y CONVENIOS	ODS 17	Aumentar acuerdos, alianzas y convenios Encargos: complementan la acción Planificar tiempos y tareas, en relación a tareas habituales
ACCIONES 2020		
<p>Difusión en la web de los encargos, convenios y acuerdos en vigor, incluido un apartado histórico en el que se pueden consultar anteriores encargos, acuerdos y convenios firmados</p> <p>Encargos 2020: https://www.zaragozavivienda.es/M03_AYUNTAMIENTO-ZARAGOZA/01%20encargos.asp#gsc.tab=0</p> <p>Acuerdos 2020: https://www.zaragozavivienda.es/M03_AYUNTAMIENTO-ZARAGOZA/02-acuerdos-gobierno-zaragoza.asp#gsc.tab=0</p> <p>Convenios 2020: con 16 entidades sociales colaboradoras https://www.zaragozavivienda.es/M03_AYUNTAMIENTO-ZARAGOZA/03%20convenios.asp#gsc.tab=0</p>		

PRIORIDAD	CORRESPONDENCIA	OBJETIVOS Y METAS
dónde se producen los impactos	hacia dónde dirigir la gestión	priorización 2020
BIENESTAR LABORAL EMPLEO	ODS 5 6 8 16 Pº PACTO MUNDIAL 1,2,3,4,5,6	Reducir temporalidad Plan de Igualdad (normativa obligatoria) Protocolos de protección y análisis de riesgos laborales Planificación acciones clima laboral Estudio de cargas de trabajo
ACCIONES 2020		
<p>Plan de Igualdad 2017-2020. Evaluación Plan de Igualdad 2017-2020: 81% de ejecución y un total de 54 acciones (73%)</p> <p>Buzones de sugerencias, que se recogen y difunden dos veces al año</p> <p>Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo 2016</p> <p>Desde 2017 hasta 2020 se realizaron diferentes encuestas sobre: igualdad, salud física y practica deportiva (cuidado de la salud), teletrabajo, valoración de determinadas acciones RSC</p> <p>Boletín interno</p> <p>Cafés sostenibles (ZV invita a especialistas en sostenibilidad social, medioambiente. economía social y vivienda)</p> <p>Proyecto +Info: se organizan recorridos informados para que la plantilla conozca las acciones de ZV en la ciudad</p> <p>Calendario compartido (outlook).</p> <p>Campaña de sostenibilidad y buenas prácticas: carteles sobre vivienda sana (Covid-19), comercio de cercanía y hábitos higiénicos saludables</p> <p>Actividades de apoyo a la plantilla en el Boletín interno, "Pensamientos personales" en el que se expresan sentimientos y vivencias durante el confinamiento</p> <p>Dossier fotográfico del confinamiento aportadas por la plantilla que se difunde a través de la Plataforma Interna de Comunicación.</p> <p>Bienvenida: antes de la vuelta a trabajo presencial, se diseñan y distribuyen pegatinas con frases positivas y de ánimo que cada trabajador-a encuentra en su puesto de trabajo.</p> <p>Actualizados los Protocolos de Acoso Laboral y Protocolo de Acoso sexual, Acoso por razón de sexo y Acoso por orientación sexual. Actualizados protocolos específicos: contra agresiones, picaduras</p> <p>Folleto divulgativo con las medidas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar, incluidas en el convenio en vigor y la manera de solicitarlas</p> <p>Actualización de la Plataforma Interna de Comunicación</p> <p>Medidas específicas de conciliación y complementarias con respecto al convenio en vigor</p> <p>Plan de Formación. Participación de la plantilla a través de buzones de sugerencias (se recogen las propuestas dos veces al año), encuestas.</p>		

GESTIÓN ECONÓMICA

La responsabilidad en la gestión pública de los recursos se basa en alcanzar nuestros objetivos maximizando los recursos financieros, humanos y técnicos de que disponemos.

A la gestión eficaz y eficiente de los recursos públicos se deben añadir criterios y mecanismos de buen gobierno.

La gestión voluntaria de las mejores practicas, en el servicio a la ciudadanía, impulsa un modelo de gestión acorde con el desarrollo sostenible que responde a los retos económicos, medioambientales y sociales que actualmente debemos afrontar.

Desde el punto de vista económico, Zaragoza Vivienda cumple estrictamente con la normativa de estabilidad presupuestaria las exigencias de la Ley de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local. La organización trabaja para que se den las condiciones económicas necesarias para que la empresa quede sectorizada como empresa no financiera de mercado, según los criterios marcados por el sistema europeo de contabilidad (SEC 2010), Eurostat y la Intervención General de la Administración del Estado.

También un control estricto sobre sus niveles de endeudamiento. Su propia actividad es un motor de creación de empleo (construcción obra nueva, rehabilitación edificatoria, mantenimiento de viviendas...). Por otra parte, es evidente la afección que suponen los cambios políticos cada cuatro años. Desde esta perspectiva, Zaragoza Vivienda demuestra capacidad de adaptación y flexibilidad.

La cifra neta de negocio en 2020 es de 7.791.525 €

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 estados patrimoniales financieros son:

- Sus cuentas y resultados son aprobados, revisados y fiscalizados por el propio Ayuntamiento a través de la Intervencion Municipal.
- De acuerdo con la ley 1/10 de 2 de julio de Sociedades de capital, el estado financiero plasmado en las cuentas anuales, es auditado por una entidad independiente contratada mediante licitación pública
- 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
- 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
- Publicación en la web de la Sociedad (transparencia en la gestión y cuentas abiertas)

La Evolución en los Negocios de Zaragoza Vivienda

El cómputo de todas las actividades detalladas anteriormente, ha generado unos beneficios brutos en cuenta de Pérdidas y Ganancias de 723.402 euros antes de impuestos, como consecuencia de un beneficio de 274.036 euros en resultados de explotación más unos resultados financieros positivos de 449.366 euros.

Referencias del Balance de Situación a 31 de diciembre de 2020 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 1,31 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 0,78, 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 78% respecto al pasivo total, es decir, solamente el 22% del activo está financiado por terceros y, de esta financiación, solamente el 17% 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 28,9%, lo que indica 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 4,44, 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 2020 a una cobertura de 59% (53,75% 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 2020 ha sido de 22,27 días, esto es inferior al máximo de 30 días establecido en la normativa de morosidad.

Evolución Previsible de la Sociedad

Después de la ralentización en el desarrollo de proyectos producido por la crisis sanitaria del COVID 19, el ejercicio 2021 se prevé como el año de lanzamiento de un número importantes de proyectos que, enmarcados en la Estrategia Local de Vivienda, Regeneración y Rehabilitación Urbana, van a poner en marcha actuaciones como la rehabilitación energética de un gran número de viviendas del parque actual propiedad de Zaragoza Vivienda; se van a iniciar promociones de obra nueva que aumenten el parque de viviendas en alquiler; se va a impulsar la rehabilitación privada de edificios; se van a promover proyectos de colaboración público-privada destinados a la construcción de edificios de viviendas en alquiler.

En todos estos proyectos va a primar la reducción de emisiones de CO2, la reducción de demanda de energía y la producción para consumo de energía renovable. Además se va a iniciar una digitalización y monitorización de las viviendas y edificios que permitan tanto a usuarios como a los gestores una mejor administración de la energía.

Por otra parte, se prevé impulsar definitivamente la rehabilitación de los edificios del antiguo cuartel de Pontoneros a través de fórmulas de inversión público-privada.

En relación con los fondos europeos de recuperación se van a presentar proyectos tan importantes como un cambio de escala en la rehabilitación privada que permita acometer actuaciones en barrios enteros, o como la digitalización de la gestión de Zaragoza Vivienda con la que se pretende mejorar de una forma muy importante, tanto los procesos internos de gestión como la relación con los ciudadanos y la administración electrónica.

Por último se van a gestionar las actuaciones de rehabilitación y regeneración urbana en la zona de Pignatelli a través de una convocatoria de ayudas derivada de una actuación ARRU a través de un convenio de colaboración entre el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, la Diputación General de Aragón y el Ayuntamiento de Zaragoza.



Valor Económico Generado y Distribuido

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO	AÑO 2020
VALOR ECONÓMICO DIRECTO CREADO	15.053.613
INGRESOS	
CIFRA DE NEGOCIOS NETA	7.791.525
OTROS INGRESOS	7.262.088
Trabajos realizados para el activo	2.777
Ingresos financieros	657.702
Ingresos diversos	3.453.063
Ingresos de subvenciones recibidas	3.148.546
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	14.338.688
VALORACIÓN DE EXISTENCIAS	10.555
COSTES OPERATIVOS (PAGO A PROVEEDORES)	2.814
COSTES DE PERSONAL (+ BENEFICIOS SOCIALES A EMPLEADOS)	4.538.109
Salarios	3.532.468
Seguridad Social Empresarial	966.046
Otros gastos de personal y ayudas sociales	39.595
OTROS GASTOS DE GESTIÓN	6.564.639
Conservación y mantenimiento de edificios	3.391.862
Suministros exteriores	95.872
Gastos diversos	385.138
Deterioros incobrables y operaciones comerciales	329.071
Proyectos, programas y encargos	1.740.588
Pagos a comunidades de propietarios	622.108
TASAS E IMPUESTOS	20.722
PAGOS A PROVEEDORES DE CAPITAL	208.337
Intereses y gastos bancarios	208.337
AMORTIZACIONES DEL CAPITAL	2.714.414
PROVISIONES POR DETERIORO DE ACTIVOS INMOBILIARIOS	178.260
RESULTADOS ENAJENACIÓN ACTIVOS	0
GASTOS EXCEPCIONALES	81.617
INVERSIONES EN LA COMUNIDAD	0
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	714.925

Ayudas económicas significativas de otras Administraciones Públicas

Ayudas financieras más significativas recibidas en 2020, según cuantía económica:

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

ENTIDAD OTORGANTE DE LA AYUDA FINANCIERA AÑO 2020	10.576.413
* INCENTIVOS FISCALES de la AEAT	226.657
Bonificación Impuesto Sociedades 99% (art. 34 LIS)	226.086
Deducciones impuesto sociedades (art. 42 LIS)	571
* AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA	9.751.814
Transferencias de capital	1.000.000
Transferencias corrientes	1.371.100
Fomento rehabilitación zonas delimitadas	673.863
Vivienda publica, plan de acceso a la vivienda para jóvenes y programas sociales	4.106.851
Programa captación vivienda vacía	800.000
Plan de vivienda	1.800.000
* GOBIERNO DE ARAGÓN	348.984
Convenio colaboración gestión demanda vivienda protegida alquiler	348.984
* FONDOS EUROPEOS	248.958
BUILDHEAT	248.958
TOTAL	10.576.413

Presencia en el Mercado

Salario de los trabajadores en relación a salario mínimo.

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 el Ayuntamiento de Zaragoza.

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

Impactos económicos indirectos

Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados

Botiquines básicos en cada planta de las sedes de Zaragoza Vivienda

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)

Prácticas de Adquisición

Proporción de gastos en proveedores locales

Dentro de la facturación de proveedores del 2020 el porcentaje que supone las obras de construcción es un 70% por lo que dichas medidas tienen una influencia muy importante en nuestra actividad

EXISTEN PROVEEDORES ALTERNATIVOS AL SERVICIO	AÑO 2020			
	Nº	Nº %	GASTO (2)	GASTO %
Proveedores (1)	72	48,00%	5.972.024,00 €	100,00%
Con Proveedores Alternativos	61	40,00%	5.564.365,00 €	93,00%
Sin Proveedores Alternativos	11	7,00%	407.659,00 €	7,00%

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

PROPORCIÓN PROVEEDORES LOCALES (1)	AÑO 2020			
	Nº	Nº %	GASTO (2)	GASTO %
Proveedores	151	100,00%	5.991.422,00 €	100,00%
Proveedores Locales	107	71,00%	4.490.114,00 €	75,00%

(1) Proveedores locales consideramos aquellos con domicilio social en Aragón o en Zaragoza
 (2) No Incluye seguros, tributos o tasas

CRITERIOS MEDIOAMBIENTALES CONTRATACIÓN	AÑO 2020			
	Nº	Nº %	GASTO (2)	GASTO %
Proveedores (1)	72	48,00%	5.972.024,15 €	100,00%
Proveedores Locales	17	11,00%	4.557.531,75 €	76,00%

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

Competencia desleal

La Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda forma parte de organizaciones y lobbies en los que se trabaja temas relacionados con vivienda y alojamiento y, en clave de colaboración, coordinación y cooperación comparte:

- 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.

GESTIÓN AMBIENTAL

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es el resultado del compromiso por parte de las empresas para respetar el medio ambiente y fomentar prácticas de desarrollo sostenible. El reconocimiento social en materia de medio ambiente se alcanza manteniendo actitudes y realizando actuaciones que demuestren realmente ese compromiso, La puesta en marcha de medidas de gestión ambiental: planes de eficiencia energética (reducción de consumo eléctrico y combustibles), consumo de materiales, agua, gestión de los residuos, evidencian el compromiso de las empresas y aportan transparencia y credibilidad.

En Zaragoza Vivienda tenemos pendiente la aprobación del siguiente Plan de Acción Ambiental.

En todo caso, en los apartados siguientes recogemos acciones que se llevan a cabo y responden a indicadores de evaluación.

Materiales utilizados por peso y 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 CO2 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 año 2020 el porcentaje que supone las obras de construcción es de un 70% por lo que dichas medidas tienen una influencia muy importante en nuestra actividad.

EXISTEN PROVEEDORES ALTERNATIVOS AL SERVICIO	AÑO 2020			
	Nº	Nº %	GASTO (2)	GASTO %
Proveedores (1)	72	48,00%	5.972.024,00 €	100,00%
Con Proveedores Alternativos	61	40,00%	5.564.365,00 €	93,00%
Sin Proveedores Alternativos	11	7,00%	407.659,00 €	7,00%

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

PROPORCIÓN PROVEEDORES LOCALES (1)	AÑO 2020			
	Nº	Nº %	GASTO (2)	GASTO %
Proveedores	151	100,00%	5.991.422,00 €	100,00%
Proveedores Locales	107	71,00%	4.490.114,00 €	75,00%

(1) Proveedores locales consideramos aquellos con domicilio social en Aragón o en Zaragoza
(2) No incluye seguros, tributos o tasas

CRITERIOS MEDIOAMBIENTALES CONTRATACIÓN	AÑO 2020			
	Nº	Nº %	GASTO (2)	GASTO %
Proveedores (1)	72	48,00%	5.972.024,15 €	100,00%
Proveedores Locales	17	11,00%	4.557.531,75 €	76,00%

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

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	Electricidad 220.845,6 MJ	Electricidad 404.200,8 MJ	Electricidad 33.742,8 MJ
Total de Renovables	0	0	0
Julios, vatios-hora o múltiplo			
Consumo electricidad	220.845,6	404200,8	33.742,8
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	1.385.374,3 ME	
	Electricidad: 658.789,2 MJ* 2,007 de factor de conversión	Electricidad: 658.789,2 MJ* 2,007 de factor de 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. En la actualidad se ha eliminado el consumo de combustibles fósiles en las 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.

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.

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 48,61 y 76.

- El ratio de intensidad energética de la organización. (MJ/€) es de 0,169695911
- 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 2020/euros
 - Los tipos de energía incluidos en el ratio de intensidad (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos), solamente se han empleado electricidad.
 - Si el ratio abarca el consumo energético únicamente dentro de la organización.

Reducción del consumo energético

En las sedes de San Pablo 48, 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 2020.

Las posibles reducciones se han producido como consecuencia de la pandemia existente en 2020 que provocó en una fase inicial el confinamiento y teletrabajo de los trabajadores.

- 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.

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.

Gestión de los impactos relacionados con 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.

Consumo de agua

Tal y como se observa 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 directamente de las facturas.

Se puede apreciar que en el segundo y tercer trimestre se produjo un menor consumo debido a la pandemia y las restricciones de movilidad y teletrabajo durante el año 2020

SEDE	TRABAJADORES	CONCEPTO	1T	2T	3T	4T	TOTAL
San Pablo 48	43 Personas	Consumo m3	57	8	S/Lectura	67	140
		Abastecimiento	36,60€	10,84€	7,50€	43,55€	98,49€
		Saneamiento	43,38€	10,86€	5,82€	56,75€	119,81€
		Sumas	82,98€	21,70	13,32€	100,30€	218,30€
San Pablo 61	31 Personas	Consumo m3	43	6	S/Lectura	67	116
		Abastecimiento	26,48€	9,84€	7,50€	39,52€	85,54€
		Saneamiento	35,41€	9,47€	5,82€	51,17€	101,87€
		Sumas	64,09€	19,31€	13,32€	90,69€	187,41€
San Pablo 76	11 Personas	Consumo m3	8	17	12	10	47
		Abastecimiento	10,99€	15,60€	13,39€	11,16€	51,14€
		Saneamiento	10,98€	17,30€	14,07€	11,72€	54,07€
		Sumas	21,97€	32,90€	27,46€	22,88€	105,21€
TOTALES	85 Personas	Consumo m3	108	31	12	152	303
		TOTALES	169,04€	73,91€	54,10€	213,87€	510,92

Emisiones directas de GEI

El valor bruto de emisiones directas GEI (alcance 1) en toneladas métricas de CO₂ equivalente.

AÑO 2020			
EMISIONES	San Pablo 48	San Pablo 61	San Pablo 76
CO ₂ 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 MOTECO.
- El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionaria, control financiero o control operaciones, ha sido de control.
- Los estándares, las metodologías, las suposiciones y/o las herramientas de cálculo utilizadas han sido los coeficientes de conversión (Fuente IDAE) y las publicaciones MITECO.

Reducción de las emisiones de GEI

Este año no se ha producido una reducción de emisiones GEI ya que no se ha realizado ninguna conversión de las sedes objeto de estudio.

AÑO 2020			
REDUCCIONES	San Pablo 48	San Pablo 61	San Pablo 76
CO ₂ EQUIVALENTE	0	0	0
GASES CÁLCULO	CO ₂	CO ₂	CO ₂
AÑO CÁLCULO	2020	2020	2020
ALCANCE DIRECTO	---	---	---

Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados han sido el cálculo de la huella de carbono para la calefacción. No hay vehículos MACI asociados al cálculo.

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 al 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 gestiona 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 Diputación General de Aragón. 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 RESÍDUOS			
REDUCCIONES	EMPRESA	RECOGIDA	UBICACIÓN
Contenedores de Papel	TIEBEL	Semanal	En todas las plantas
Contenedores de Plástico	TIEBEL	Semanal	En todas las plantas
Papeleras	TIEBEL	Cada 2 días	En todas las plantas
Contenedores Higiénicos	SERKOTEN	Mensual	Aseos
Destrucción de Papel	MAPISER	Trimestral	Sótano S. Pablo 48
Tóner y Cartuchos	Reciclaje y logística inversa	Anual	P. Baja S. Pablo 61

Cumplimiento de la legislación y de la normativa ambiental

Zaragoza Vivienda cumple la normativa en vigor en relación al medioambiente y no constan multas ni apercibimientos en este sentido.

Evaluación ambiental de proveedores

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 es que 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 70% de lo facturado. No obstante las empresas que se han incluido en su contratación criterios ambientales asciende sobre el total de lo facturado a 77%.

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 2020			
	Nº	Nº %	GASTO (2)	GASTO %
Proveedores (1)	72	48,00%	5.972.024,15 €	100,00%
Proveedores Locales	17	11,00%	4.557.531,75 €	76,00%

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

EMPRESAS DEL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN	AÑO 2020			
	Nº	Nº %	GASTO (2)	GASTO %
Proveedores (1)	72	48,00%	5.972.024,15 €	100,00%
Proveedores Locales	17	11,00%	4.164.961,62 €	70,00%

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

Impactos ambientales negativos en la cadena de suministros y medidas tomadas

Tal y como se ha comentado en el apartado anterior, en la actualidad hay un 24% 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 55 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 a 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 emplea productos respetuosos con el medio ambiente para realizar las atreas contratadas y que ofrece, como mejora, la recogida separativa de los residuos.

SALUD LABORAL Y EMPLEO

El empleo sostenible es un concepto unido al concepto de sustentabilidad y de un uso responsable y consciente de los recursos.

Las personas empleadas, son el grupo de interés más importante para poder llevar a cabo los objetivos de la empresa, por lo tanto, es fundamental su estabilidad y bienestar laboral. Para ello, es fundamental contar con planes de gestión socialmente responsable con sus personas empleadas que incluyen, en nuestro caso, aspectos como:

- Igualdad de oportunidades en el ámbito laboral
- Protocolos
- Formación
- Información, comunicación, participación
- Seguridad y salud

Plan de Igualdad de Oportunidades y Trato entre Hombres y Mujeres de Zaragoza Vivienda

Se aprobó en marzo de 2010 siguiendo la normativa en curso y con el apoyo y asesoramiento del Ministerio de Igualdad del momento.

En años posteriores se han ido implantando diferentes fases: 2014 evaluación del Plan, 2016 Teletrabajo, 2017-2020 nuevo Plan, 2021 evaluación y nuevo plan de igualdad adaptado a la nueva normativa en vigor.





Protocolos de actuación

Desde 2011 Zaragoza Vivienda ha ido aprobando, y en su caso, actualizando diferentes Protocolos de Actuación en materias de especial importancia para la protección laboral y bienestar laboral de la plantilla

	PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO Y PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	SST-431.1	Versión:1
		26/11/2012	
	INTRUCCIÓN TÉCNICA PREVENCIÓN DE LAS AGRESIONES EXTERNAS A TRABAJADORES PROTOCOLO DE ATUACIÓN	IT-SST-431.2-1	Versión:1
		Fecha: 10/05/2013	Página 1 de 7
	INTRUCCIÓN TÉCNICA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE PICADURAS Y MORDEDURAS	IT-SST-431.3-1	Versión:1
		Fecha: 28/01/2015	Página 1 de 10
	INTRUCCIÓN TÉCNICA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE EMERGENCIA Y USO DE DESFIBRILADORES (DEA) Desfibrilador Semiautomático	IT-SST-447-4	Versión:1
		Fecha: 02/10/2019	Página 1

La formación en Zaragoza Vivienda

CURSO	PARTICIPANTES			% SEXO		% PLANTILLA			HORAS CURSO	TOTAL HORAS
	H	M	TOTAL	H	M	H	M	TOTAL		
Introducción a Sketch UP	1	0	1	4,5	0,0	1,1	0,0	1,1	30	30
Jornada técnica vivienda y suelo en Aragón	2	5	7	9,1	7,2	2,2	5,5	7,7	5	35
Asesoramiento técnico para la elaboración de informes de desarrollo sostenible social corporativo	0	4	4	0,0	5,8	0,0	4,4	4,4	15	60
Los recursos humanos en las entidades locales, una fuente inagotable de conflictos	0	1	1	0,0	1,4	0,0	1,1	1,1	5,5	5,5
Gestión práctica de la contratación pública	0	1	1	0,0	1,4	0,0	1,1	1,1	5	5
Tramitación de instalaciones de auto consumo individual y colectivo sin excedentes	1	0	1	4,5	0,0	1,1	0,0	1,1	18	18
La gestión documental electrónica	0	1	1	0,0	1,4	0,0	1,1	1,1	5	5
El nuevo procedimiento administrativo. Administración electrónica, transparencia y protección de datos: su incidencia en la administración local	0	2	2	0,0	3,0	0,0	2,2	2,2	25	50
Experto en contratación de energía en la empresa y optimización de las facturas de gas y electricidad	1	0	1	4,5	0,0	1,1	0,0	1,1	30	30
Diagnóstico Social	1	0	1	4,5	0,0	1,1	0,0	1,1	150	150
Retos en la aplicación de la Ley de Contratos del Sector Público	0	2	2	0,0	3,0	0,0	2,2	2,2	70	140
Metodologías ágiles aplicadas al trabajo en equipo. Especial referencia Kanban	0	6	6	0,0	6,7	0,0	6,6	6,6	12	72
Análisis de datos Microsoft Power B	0	1	1	0,0	1,4	0,0	1,1	1,1	18	18
Tablas dinámicas v.2013	0	1	1	0,0	1,4	0,0	1,1	1,1	8	8
TOTALES	6	26	32	27,3	37,7	6,6	28,6	35,2		646,5

El 35,2% de la plantilla ha realizado formación. Este porcentaje no es bajo si tenemos en cuenta que ha habido además cursos de formación obligatorios y en el año 2020 el plan de formación de Zaragoza Vivienda no ha estado operativo, lo que significa mayor proactividad por parte de la plantilla en cuanto a la búsqueda de cursos formativos.

Del porcentaje general (35,2%), el 6,6% son hombres y el 28,6% son mujeres. Si observamos los resultados por sexo, la diferencia es menor ya que del total de hombres de la plantilla, se han formado un 27,3% , mientras que del total de mujeres de la plantilla se han formado el 37,7%. La media de horas de formación recibidas ha sido de 20 horas.

Contamos con Plan de Formación propio desde 2018, pero en 2020 no se desarrolla por problemas estructurales. El personal solicita cursos de formación de forma individual y relacionados con el puesto de trabajo. La mayoría subvencionables por la Fundación Tripartita, Se recibe periódicamente información sobre cursos de formación subvencionada por Fundae, además de los realizados también desde el Ayuntamiento.

Información, comunicación y participación

Plan de Comunicación aprobado por el Comité Ejecutivo el 11 de diciembre de 2017. Se trata de un plan de comunicación básico en el que se hacen propuestas de comunicación interna y comunicación externa.

Comunicación interna:

- Plataforma Interna de Comunicación (PIC)
- Boletín interno mensual
- Reuniones informativas en la Áreas de Zaragoza Vivienda (informes anuales de recomendación)
- Planificación y organización recorridos temáticos sobre las acciones de la Sociedad
- Cafés sostenibles en los que se conozcan experiencias relacionadas con el desarrollo sostenible, el bien común y vivienda, con la presencia de expertos
- Calendario compartido

Comunicación externa:

- Preparación de nueva web
- Redes Sociales: Twitter
- Participación en el Proyecto Las Zaragozas: mapeo de nuestros proyectos: Punto de Asesoría Energética y Proyecto de Alojamiento para estudiantes

A partir de finales de 2020, las acciones en las que se centra la tarea de Responsabilidad Social y/o buenas prácticas son:

- Actualizaciones de la web, banners pie de firma de correo electrónico, cartelería corporativa, diseño de folletos, tarjetas corporativas, Sello RSA 2022, bienvenida a nuevos trabajadores-as, donación de sangre (por parte de la plantilla)

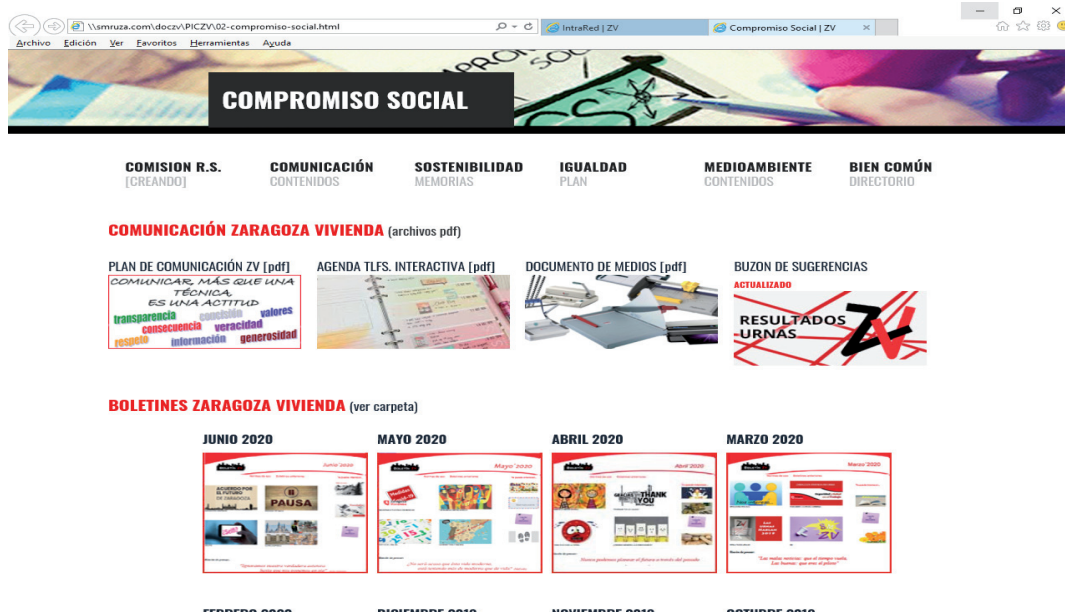
Zaragoza VIVIENDA

PLAN ESTRATÉGICO | COMPROMISO SOCIAL | RÉGIMEN INTERNO | ARCHIVO FOTOGRÁFICO | UTILIDADES

GERENCIA

COMUNICACIÓN CORPORATIVA

- COMPROMISO SOCIAL**
 - Comisión Responsabilidad Social
 - **Comunicación**
 - Boletines
 - **Buzón Sugerencias** **NUOVO**
 - Memorias de Sostenibilidad
 - Igualdad
 - Balance del Bien Común
 - Acción Ambiental
 - Plan de Negocio 2007-2011
 - Plan de Estratégico 2017-2020
- DIRECTORIO CORPORATIVO**
 - **Comunicación Corporativa Gerencia**
 - Comunicado Director Gerente
 - Instrucciones
 - Resoluciones
 - Circulares
 - Compliance Penal (prox.)
 - Organización Corporativa
- ORGANIZACIÓN ZV**
 - Recursos Humanos
 - Seguridad y Salud
 - Comités de Empresa
 - Secciones Sindicales
 - **Inventarios de Archivo** **NUOVO**
 - Agenda telefónica interna (prox.)
- PARA NOSOTR@S**
 - **Formación OnLine**
 - 1º Curso Plataforma ZV
 - 2º Curso Plataforma ZV
 - **Curso Protección Datos**
 - 1ª Jornada Martes 19/01/2021
 - 2ª Jornada Jueves 21/01/2021
 - Documentación
 - **Biblioteca** **ACTUALIZADO**
 - Deportes ZV
 - Festeos



Seguridad y Salud en el Trabajo

Zaragoza Vivienda ha adoptado como modalidad preventiva un Servicio de Prevención ajeno (MAS Prevención, Servicio de Prevención, SLU) para las especialidades de Vigilancia de la Salud, Ergonomía y Psicología, Higiene Industrial y Seguridad.

Para la colaboración con este servicio externo y su coordinación, existe en la Sociedad una Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo que, tal y como establece la normativa al respecto, tiene además entre sus funciones, el seguimiento del Plan de Seguridad y Salud en la Sociedad y la convocatoria y organización de las reuniones del Comité de Seguridad y Salud de Zaragoza Vivienda.

El Comité 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 y 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.

Actualmente, está en vigor el Plan de Prevención en Riesgos Laborales 2016.

En 2016 se realizó encuesta, a toda la plantilla, sobre los riesgos psicosociales (Informe Técnico sobre riesgos psicosociales).

En 2020 se aplicaron las recomendaciones e instrucciones relativas a Covid-19 así como las medidas preventivas establecidas en la normativa, durante el trabajo en remoto como en el inicio del trabajo presencial en Zaragoza Vivienda (junio).

Elaboración y comunicación del Informe de Evaluación del riesgo específico por exposición al nuevo CORONAVIRUS (SARS-COV-2) y planificación de la actividad preventiva.

Formación en TELETRABAJO para todo el personal.

Elaboración medidas preventivas ante la COVID-19 en las visitas a obra.

Control de autoevaluación del puesto de trabajo.

Plan de Medidas Preventivas para la vuelta a la actividad presencial.

Protocolo de actuación en materia preventiva para la reanudación de la actividad laboral presencial en los centros de trabajo de Zaragoza Vivienda, SLU

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).



Formación Seguridad y Salud

FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 2020		
CURSO	HORAS	PARTICIPANTES
PRIMEROS AUXILIOS EN LA EMPRESA. CURSO TEÓRICO PRÁCTICO	4	15
FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES (NIVEL BÁSICO 30 H.) DELEGADAS DE PREVENCIÓN.	30	1
FORMACIÓN EN TELETRABAJO (On line)	10	79
JORNADAS TÉCNICAS Y CHARLAS DE SENSIBILIZACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD		
Jornada sobre Barreras invisibles en Seguridad y Salud Laboral (Perspectiva de género, integración y diversidad)	1,5	1
TOTALES	45,50	96

Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados con su actividad laboral

Protocolos de prevención y actuación relacionados con la protección de los trabajadores 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

Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados con COVID-19

Elaboración y comunicación del Informe de “Evaluación del riesgo específico por exposición al nuevo CORONAVIRUS (SARS-COV-2) y planificación de la actividad preventiva”.

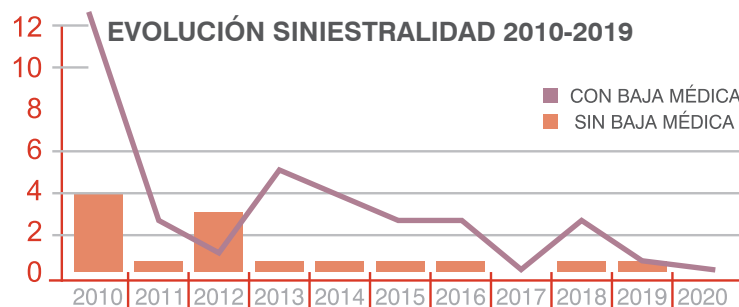
Plan de Medidas Preventivas para la vuelta a la actividad presencial según informe del SP Mas Prevención sobre la implantación de medidas de seguridad por exposición al Nuevo Coronavirus para la reanudación de la actividad laboral presencial.

Elaboración medidas preventivas ante la COVID-19 en las visitas a obra.

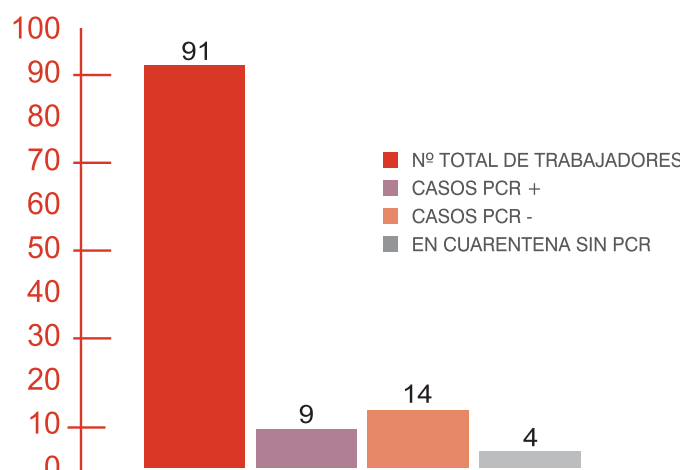
Adquisición de elementos de protección individual y comunitaria.

Estudio y realización planos aforos con distancias mínimas para las salas de reuniones y centros de trabajo.

ACCIDENTES 2020	
ACCIDENTES CON BAJA MÉDICA	0
ACCIDENTES IN ITÍNERE	0
ACCIDENTES SIN BAJA MÉDICA	0
TOTAL	0



INCIDENCIA COVID EN ZARAGOZA VIVIENDA 2020



Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

- Recogida de datos relativos a la incidencia de covid-19 en la plantilla
- Jornada de sensibilización: barreras invisibles en Seguridad y Salud Laboral (Perspectiva de género, integración y diversidad).
- Campaña de donación de sangre
- Comunicaciones e informaciones remitidas a la plantilla: 24 comunicaciones en las que se incluyen correos de difusión, comunicación de normas y envíos de documentación (especial contenido con motivo de covid-19)

Patologías detectadas durante el examen de salud

PATOLOGÍAS DETECTADAS DURANTE EL EXAMEN DE SALUD	
Fatiga visual	29,58 %
Pérdida de agudeza visual	23,94 %
Cervicales, lumbar, dorsal, cadera	1,41 %
Hombros, codos, muñecas o manos	7,04 %

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.

Datos complementarios de 2020

Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

Habitualmente, cada vez que hay un puesto libre, se cubre con personal externo contratado

Se cumple con los requisitos de publicidad y transparencia, 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. 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 euros/mes) y el salario más bajo percibido en la Sociedad (auxiliar administrativo), podemos afirmar que el salario inferior es 2,3 veces superior al salario mínimo vital (1.000 euros al mes/año).

- Salario inferior: auxiliar administrativo 27.164,71 euros/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 euros/mes) y el salario más elevado percibido en la Sociedad (Director Gerente), podemos afirmar que el salario más elevado es 6,7 veces superior al salario mínimo vital (1.000 euros al mes/año).

- Salario superior: Director Gerente 80.334,60 euros/año/bruto.

Prestaciones para la plantilla

Además de las mejoras contempladas en el Convenio en vigor, en Zaragoza Vivienda y para el año 2020, 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.

Permisos

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 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.

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).

Sociedad Municipal
Zaragoza Vivienda, S.L.U.

Memoria de Sostenibilidad 2020

© Zaragoza Vivienda S.L.U.

Calle San Pablo 61
50.003, Zaragoza
www.zaragozavivienda.es