Calle Valenzuela, 9
50071 Zaragoza
Telf.: 976 702 100
info@iaf.es

# RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PÚBLICAS

**Empresa evaluada**

**SOCIEDAD MUNICIPAL ZARAGOZA VIVIENDA**
CIF:B50005701
C/San Pablo 61
50003 - Zaragoza
Zaragoza

## DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

### 01 - Denominación de la organización

Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda SLU

### 02 - Dirección - CP - Población

Calle San Pablo nº 61-50003-Zaragoza

### 03 - Sector. Actividad

Constituida como Sociedad Mercantil de responsabilidad limitada (21-1-1953), capital íntegramente municipal y personalidad jurídica propia para el cumplimiento de sus fines, pertenece al Ayuntamiento de Zaragoza.
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.
El objeto de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda SLU y las metas que orientan su actividad (Art.2 de los Estatutos) es lograr una mayor eficacia en la acción municipal del fomento a la rehabilitación urbana de la vivienda, edificaciones y urbanización del suelo para lograr una revitalización integral de zonas degradadas, así como la reducción consiguiente de los precios de venta y arrendamiento de los solares edificables y de las edificaciones resultantes.

### 04 - Año comienzo actividad.

La Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda SLU. tiene su primer antecedente en el antiguo Instituto Municipal de la Vivienda, creado en el año 1953 al amparo del Instituto Nacional de la Vivienda de la época y que posteriormente se transformó en Patronato Municipal de la Vivienda (1957).
En 1981 fue el primer Ayuntamiento democrático de la ciudad quien decidió convertir el ya obsoleto Patronato en una herramienta operativa con la que desarrollar su política de vivienda.
Así, en octubre de 1981 se constituyó la Sociedad Municipal de la Vivienda S.L., que a lo largo de estos años ha ido adaptando su nombre y sus funciones a las necesidades de alojamiento en Zaragoza
En 2021 la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda SLU celebró su 40 aniversario

### 05 - Número de personas empleadas

A fecha diciembre de 2023, la plantilla de Zaragoza Vivienda está formada por 92 personas, 26 hombres y 66 mujeres., que desarrollan su trabajo en horario de 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes.

**06 - Persona contacto**

Silvia Funes Perdices

**07 - E-mail persona contacto**

sfunes@zaragozavivienda.es

**08.- Página web**

https://www.zaragozavivienda.es

## GENERAL

### Tendencias Globales

**1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:**
**Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)**
**- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)**
**- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)**
**- Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**
**- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

**1.1, Información adicional**

Sin duda, los temas globales señalados son de gran importancia para el desarrollo de la actividad de la empresa y están presentes en las políticas de vivienda.
Desde el punto de vista económico, Zaragoza Vivienda cumple estrictamente con la normativa de estabilidad presupuestaria y las exigencias de la Ley de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local.
Además, tiene muy presentes los cambios globales y cómo afectan a los grupos de interés en su gestión. Por ejemplo ante una inflación o situaciones de catástrofes como la guerra de Ucrania y/o otras situaciones de colectivos vulnerables, se han decidido 80 viviendas a acción social.
Otra de las preocupaciones de Zaragoza Vivienda es trabajar 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), Euroestat y la Intervención General de la Administración del Estado.
Existe 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...). Zaragoza Vivienda debe, en cumplimiento de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, registrar superávit en sus resultados de Explotación, lo que obliga a una gestión financiera

responsable, destinando los beneficios empresariales al cumplimiento de su objeto social.

Importe neto de la cifra de negocio 2023: 8.253.435,81 euros

Por otra parte, es evidente la afección que suponen los cambios políticos cada 4 años en una sociedad municipal. Desde esta perspectiva, Zaragoza Vivienda demuestra capacidad de adaptación y flexibilidad.

En cuanto a la tecnología, Zaragoza Vivienda necesita una importante transformación digital interna y externa para adaptarse a los nuevos tiempos. Se ha diseñado el plan de digitalización y se están dando pasos para llevarla a cabo. Algunos ejemplos: la implementación de una plataforma informática desarrollada por la Universidad que facilite el acceso a los datos (se ha creado una base de datos única), canales web como ALZA y para Ayudas a los jóvenes,. Y un nuevo pliego de licitación de IT para afrontar los cambios en 2023 que incluye la formación del personal.

Medioambientalmente la actividad de Zaragoza Vivienda está relacionada con el pacto verde. Así desde la Sociedad Municipal se presentan proyectos para lograr los objetivos de renovación energética de los edificios establecidos a nivel europeo ("Energía limpia para todos" y el pacto Verde-Green deal) y a nivel estatal (ERESEE). Cuenta con edificios monitorizados para comprobar la efectividad medioambiental resultados y su contribución a la disminución de emisiones, huella carbono, calidad del aire y confort.

Con el objetivo de agrupar y ubicar todas las acciones medioambientales que desarrolla la organización, desde diferentes departamento y/o proyectos se pone en marcha (octubre de 2024) un nuevo Plan de Acción Medioambiental

## Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

### 2.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

### 2.1. Información adicional

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

La razón de razón de ser de Zaragoza Vivienda se concreta en promover, diseñar y gestionar políticas urbanas que, con criterios de sostenibilidad, generen valor social y medioambiental y se muestren eficaces para mejorar la calidad de vida en la ciudad.

En todo caso, la sensibilidad que durante los últimos 40 años ha tenido la organización con el entorno se pueden deducir al observar y conocer los proyectos que Zaragoza Vivienda gestiona y que inciden en la ciudad. En este sentido hay que señalar que el Ayuntamiento de Zaragoza se sirve de la estructura de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda para

efectuar, además, otras labores a título de encargos y/o convenios que con carácter específico e independiente se desarrollan paralelamente a los servicios que de manera habitual ofrecemos a la ciudadanía.

**3.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y/o medioambientales?**

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

**3.1. Información adicional.**

En este contexto, los ámbitos que desarrollamos en nuestra estrategia, incluida la financiación, para dar respuestas a la población, son:

? Gestión del parque municipal de viviendas de alquiler social. Transversalidad social.
? Proyectos europeos relacionados con el impulso a la ola de renovación de viviendas.
? Rehabilitación urbana. Acción permanente, impacto a largo plazo en la ciudad.
? Programas que favorecen el alojamiento a diferentes colectivos.
? Responsabilidad sobre la conservación y mantenimiento en la gestión de edificios y viviendas propias.

En el ámbito social, la transversalidad social en las acciones de Zaragoza Vivienda viene avalada prácticamente desde la concepción moderna de la Sociedad (años 80) y que se desarrolla mediante la gestión del parque municipal de vivienda de alquiler social.
El parque municipal de viviendas de alquiler social está formado por viviendas localizadas en diferentes barrios y zonas de la ciudad, favoreciendo la inclusión social, la integración en los barrios y el seguimiento de la convivencia vecinal.
Para ello, contamos con 2 programas:
? Programa de ayudas al alquiler de viviendas sociales: en Consejo de Administración de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U. de 28 de febrero de 2019, se adoptó un acuerdo relativo a adaptar los criterios de calculo de la renta de alquiler al nivel de esfuerzo sobre los ingresos de los arrendatarios, entre el 30% y el 20% de sus ingresos familiares.
El apoyo económico a las personas y familias residentes en nuestra viviendas de alquiler, entre otros objetivos, favorece la reducción del nivel de morosidad.
Beneficiarios de las ayudas en diciembre de 2023:
1.111 familias
2.878 peonas

Alquiler Medio: 257,24 ?
Alquiler Medio Reducido: 197,98 ?
Porcentaje Medio Reducción: 23,04 %

Las unidades de convivencia beneficiarias de las ayudas directas al alquiler son de especial viulenrabilidad en 460 casoso (41,40%) y en situación de vulnerabilidad en 522 casos (46,98%)

En el año 2023 se observa una tendencia de que las familias inquilinas han mejorado en su situación económica, en parte a consecuencia de que los ingresos de prestaciones como el

Ingreso Mínimo Vital se han incrementado, hay un nuevo complemento para la infancia del IMV, se han incrementado las pensiones y también porque el mercado de trabajo ha mejorado.

? Programa de seguimiento social: favorece la inserción social, dando lugar a un bajo nivel de conflictividad y bajo índice de problemática social y de convivencia.

Disponer de una vivienda en la que sentirse seguro es fundamental para evitar la exclusión residencial y social.
Una parte fundamental del trabajo realizado por Zaragoza Vivienda es el seguimiento social a las personas y familias residentes en las viviendas sociales de alquiler, realizado por profesionales de trabajo social con el apoyo de personal administrativo.
Trabajo social que facilita la información, orientación, derivación y acompañamiento a las unidades de convivencia que residen en nuestras viviendas y que puedan necesitar de los diferentes recursos económicos, sociales, educativos existentes en la ciudad.

A partir del acceso a la vivienda, la trabajadora social de seguimiento realiza una valoración de cada unidad familiar, de acuerdo con la siguiente tipología:
? Seguimiento social mínimo: Se realizan revisiones socioeconómicas anuales y visitas domiciliarias de adaptación a la vivienda y de finalización de contrato. (al menos una intervención al año por familia).
? Seguimiento social medio: Requieren mayor intervención de la trabajadora social, con más visitas, entrevistas y coordinación con otras instituciones. (de 2 a 6 intervenciones anuales por familia).
? Seguimiento social intenso: Además de lo anterior, son familias que requieren una intervención más específica de otros profesionales (7 o más intervenciones al año por familia).
? Sin seguimiento: Aquellos casos de viviendas de características especiales en las que no se realiza seguimiento de la trabajadora social porque se están realizando otras actuaciones o porque todavía se está en el proceso de implantarlo.

## Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

**4.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.**

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización

### 4.1. Información adicional

Entre los años 2004 y 2006 se definieron los diferentes grupos de interés con los que se relaciona Zaragoza Vivienda mediante la realización de talleres participativos de toda la plantilla de la Sociedad. También se trabajaron las expectativas, que desde la organización, creíamos reconocer en cada uno de los grupos de interés (ver memoria de sostenibilidad 2012-2013)

https://www.zaragozavivienda.es/M09_RESPONSABILIDAD-SOCIAL/documentos/MEMOR

IA SOSTENIBILIDAD ZARAGOZA VIVIENDA.pdf

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.

Ante la necesidad de actualizar y adaptarnos a la realidad en 2020 se promueve desde la Jefatura de Sección de Responsabilidad Social un proceso de reflexión y revisión de los grupos de interés. El resultado es la reducción de los grupos de interés al objeto de adaptarlos a la realidad actual:

? Clientes directos
? Clientes indirectos
? Proveedores
? Entidades colaboradoras
? Ayuntamiento de Zaragoza
? Gobierno de Aragón
? Entorno Zaragoza
? Trabajadores-as
? Entidades similares I+D+i

En la planificación actual de RSC está incluida la realizacion de formacion para la plantilla en relación con RSC,ISG,Desarrollos Sostenible y Obejtivos de Desarrollo Sostenible, a celebrar en octubre de 2024.

.

**5.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se analizan en cada uno de los casos de forma individualizada

**5.1. Información adicional**

La planificación estratégica es un método de gestión que contribuye a enfocar el trabajo de una organización a la consecución de unos objetivos previamente establecidos y relacionados con los diferentes grupos de interés.
En todo caso, mantenemos un método de relación directa con los clientes directos (por ejemplo: gestión administrativa y social de más de 2500 viviendas sociales de alquiler), de colaboración-cooperación con clientes indirectos (por ejemplo: Gobierno de Aragón y Ayuntamiento de Zaragoza), de asesoramiento y control con nuestros proveedores y de seguimiento y coordinación con entidades sociales públicas y privadas y con nuestro entorno más cercano, especialmente el Casco Histórico de Zaragoza (ubicación no casual de nuestras sedes principales).

Actualmente, en la estrategia de rehabilitación de vivienda pública hacia cero emisiones, se acompaña a los residentes para que sean protagonistas de la mejora de sus viviendas, fomentando su participación e implicación para el cambio de comportamientos ambientales (como ejemplo la rehabilitación de las más de 160 viviendas en Emmeline Pankhurst).

Además, promovemos 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, favorece una mejor adaptación a sus necesidades.
Las últimas encuestas de opinión realizadas a los grupos de interés son de 2020.

A partir de último trimestre de 2024 se ha planificado la realización de encuestas priorizando los grupos de interés directos, indirectos y proveedores.
De enero a junio de 2025, el resto de los grupos de interés como entidades colaboradoras y usuarios-as de proyectos complementarios.

Con respecto a las necesidades y expectativas de uno de los principales grupos de interés, en 2023-24 se han impulsados proyectos en cuanto a la cercanía, participación, respuesta a las necesidades reales de nuestros residentes en en las viviendas de alquiler social y en especial, se ha dado respuesta a las reclamaciones y solicitudes de colectivos de barrios en los que era importante la necesidad de alojamiento, como el caso del barrio de Las Fuentes (edificio Ricardo Millán en Fray Luis Urbano 92), el barrio de La Jota ( edificio C/Pierrette Gargallo de Anguera, nº1) y Casco Histórico (edificio Zamoray 14-16).

La mejora de proyectos se ha desarrollado principalmente en el Programa Alquila Zaragoza "ALZA".
Este programa comenzó en septiembre de 2021 en colaboración con un nuevo grupo de interés, los Agentes de la propiedad inmobiliaria (APIS), con los que hemos realizado actividades de mejora continua a intervalos planificados, en concreto 5 Webinars y 1 Focus Group, para conocer el grado de satisfacción con el programa, analizar datos, poner en común dificultades y establecer acciones a corto y medio plazo.

## Gobierno de la organización

### 6.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?

Existe un documento con normas o pautas de actuación, -manual de bienvenida o similar- que se difunde a todos los trabajadores cuando se incorporan a la organización

### 6.1.. Información adicional.

Para facilitar la adaptación y conocimiento de la organización, existe un "Pack de Bienvenida" con la documentación más relevante. Se comunica, por correo electrónico, la incorporación de personas nuevas indicando categoría , puesto de trabajo y área de la que va a formar parte.

Pack de bienvenida
Correo de bienvenida

En cuanto al conocimiento de las pautas de actuación de la plantilla, existe información a su disposición en la Plataforma Interna de Comunicación (PIC) y se avisa puntualmente a toda la plantilla si hay novedades y cambios a través de las herramientas de difusión pertinentes (e-mail, reuniones..).

Protocolos de actuación:

? Protocolo de prevención del acoso psicológico en el trabajo

? Protocolo de actuación en materia de acoso sexual contra el acoso por razón de sexo y acoso por orientación sexual se revisó en 2017-2018 y se actualiza en 2020, según última normativa al respecto.

? Protocolo de actuación para la prevención de agresiones externas a trabajadores-as

? Protocolo de actuación antepicaduras y mordeduras

? Protocolo de actuación en caso de emergencia y uso de desfibriladores (dea) desfibrilador semiautomático

**7.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?**

Sí, existen canales de denuncia, confidenciales de aplicación a todos los empleados

**7.1. Información adicional**

Existe un canal de denuncias anónimo (si asi se desea) alojado en la web de Zaragoza Vivienda a disposición de todas las personas que deseen dennunciar cualquier incumplimiento del código ético.

Además, se atienden todas las demandas, quejas y sugerencias de la plantilla desde la Unidad de Recursos Humanos y desde la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo y se tiene acceso directo a las diferentes jefaturas de Áreas y a la Directora Gerente de Zaragoza Vivienda, además de los mecanismos habituales en cualquier empresa pública o privada como es el Comité de Empresa.

**8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?**

Sí, si bien exclusivamente a los más implicados

**8.1 Información adicional**

En 2010, con el apoyo de ECODES y NEXOS, se llevó a cabo un proceso participativo que sirvió para redactar el informe: " Desarrollo del modelo de gestión de la responsabilidad social de Zaragoza Vivienda" El objetivo general del proyecto fue obtener y presentar una visión completa y estructurada de las actuaciones de Zaragoza Vivienda en el ámbito de la Responsabilidad Social, contrastándolas con las expectativas de los grupos de interés de la entidad y detectando aquellas que más pueden reforzar su estrategia y diferenciación, así como las que implican mayores riesgos.

Para la realización del diagnóstico, se utilizaron distintos mecanismos de trabajo expuestos a continuación:
Estudio y análisis de la información disponible, y entrevista personal al coordinador del

proyecto en la organización para generar un diagnóstico preliminar, que delimite el campo de actuación de Zaragoza Vivienda y establezca un contexto homogéneo para todos.
Envío de un cuestionario a una muestra heterogénea de la plantilla, con la finalidad de recabar datos sobre el conocimiento, vinculación y grado de compromiso que ésta tiene en cuanto a los fines y objetivos de la organización, los valores inherentes a ésta, la incorporación de la Responsabilidad Social y las buenas prácticas presentes en este ámbito. Se debatieron y definieron misión, visión y valores.
Realización de un taller participativo con otra muestra distinta de la plantilla, en dos partes, una presencial y otra virtual, a partir del cual determinar de forma consensuada y argumentada, los distintos grupos de interés de la organización y sus expectativas, los puntos fuertes y débiles de Zaragoza Vivienda con relación a estos grupos, así como desarrollo de un modelo de gestión sostenible en Zaragoza Vivienda las amenazas y oportunidades detectadas y, por último, las buenas prácticas presentes y posibles en la organización.
Investigación y estudio de buenas prácticas en el sector urbanístico, de la restauración y la vivienda, así como en otras organizaciones y administraciones vinculadas al sector público.

Desde 2010 tenemos implementado un Plan de Igualdad. En 2024, y trás el registro oficial, tenemos ya en marcha el Plan de Igualdad 2024-2027 de cuya aplicación se encarga el Comité de Igualdad coin el apoYo y supervisión de la Comision de Seguimiento del Plan

A partir del 2019, y a nivel de comunicación interna, en la Plataforma de Comunicación Interna se ha promovido la información de proyectos, actividades y alternativas que se realizan en la Sociedad y en las que se fomenta la misión, visión y valores corporativos. Además están publicados y disponibles para todo el mundo en la web de la Sociedad .

Desde 2024, se han revisado y planificado diferentes canales de comunicación:
? Comunicados internos de especial relevancia: registro plan de igualdad, renovación Plan Compliance, entre otros.
? Correos difusión información de interés: acciones comunitarias, inicio de plazos de solicitud de proyectos gestionados por Zaragoza Vivienda, entre otros.

**9.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?. ¿Su organización participa de alguna forma en la cadena de valor de organizaciones afectadas por la Directiva de Diligencia Debida?**

Existe un manual de riesgos penales con sus procedimientos, con un canal de comunicación adecuado, que se audita periódicamente para mantener su vigencia

**9.1. Información adicional**

El Consejo de Administración de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda SLU aprobó en la anterior Corporación (2020) un sistema de gestión Compliance Penal, para la prevención de delitos y contra el fraude.
Esta política de prevención de actos o conductas fraudulentas o delictivas supone un compromiso por parte de todo el personal de la Sociedad, directivos y terceros que se relacionan con ella, de vigilancia y oposición a cualquier acto ilícito, penal o de otra índole que se expone en el documento Política para la prevención de delitos y contra el fraude.

Entre los principios que contiene, destacan:
. Coordinar las actuaciones necesarias para la prevención de situaciones irregulares o de fraude y combatirlas
. Generar un entorno de transparencia manteniendo un canal para l a comunicación de posibles irregularidades que deberá respetar el anonimato del denunciante.
. Promover la cultura preventiva mediante actividades proactivas y difundir el código de conducta o Código Ético de Zaragoza Vivienda, sobre el que se proporcionará al personal la formación necesaria para conocer las obligaciones normativas en la materia de corrupción y responsabilidad.

Asimismo, contamos con una herramienta informática, Canal ético o de denuncias, alojada en el pie de página de la web de Zaragoza Vivienda www.zaragozavivienda.es/canaldenuncias que permite a la persona informante cumplimentar un formulario en el que exponer irregularidades o actos contrarios a la legalidad o a las normas de actuación del Código de Conducta.

En 2024, el Consejo de Administración ha aprobado la actualización de los documentos aprobados en 2020, como Código de Conducta y Canal Ético, para actualizarlos y adaptarlos a la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción,.

## Plan de Responsabilidad Social

### 10.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

### 10.1. Información adicional.

En el Plan Estratégico de 2017 a 2020 se desarrolló el objetivo 6: ?Incorporar de forma proactiva, criterios de Desarrollo Sostenible y Economía del Bien Común al conjunto de la gestión de Zaragoza Vivienda", a través de diferentes proyectos:

Comunicación interna
Comunicación externa
Plan de igualdad
Desarrollo de criterios sostenibles
Hasta 2020 se siguieron desarrollando las actividades mencionadas.

Desde 2023 la Sección de RSC depende orgánicamente de la Gerencia y asume tareas de comunicación de carácter más corporativo en colaboración con el Ayuntamiento de Zaragoza, además de las de carácter interno que ya desarrollaba en etapas anteriores y que se recogen en la Planificación de Responsabilidad Social 2023-2024

La planificación aprobada desde la Gerencia, para el año 2023 y 2024, es la siguiente:

GESTION ÉTICA Y TRANSPARENTE

? INCORPORAR MEDIDAS DE BUEN GOBIERNO

? Código Ético
? Adhesión al Pacto Mundial
? Sello RSA, RSA+ y premios RSA
? Memoria de Sostenibilidad anual
? Formación en materia de RSC-Plantilla de la Organización
? Programa de Corresponsables en cada área
? Programa de Colaboración responsable (alianzas con diferentes empresas / ONGs en material de RSC ? x ejemplo club de empresas amigas programa ALZA)
? Observatorio RSC Zaragoza Vivienda - Recopilar y analizar de forma continua información sobre políticas o actuaciones llevadas a cabo en materia de sostenibilidad con el fin de visualizar y predecir las políticas y tendencias en esta materia y darles visibilidad
? Establecer un conducto de comunicación con los principales grupos de interés (proveedores, clientes y entidades sociales) que nos permita transmitir nuestros principales valores y crear un feedback que nos retroalimente de cara a la consecución de objetivos y la mejora en la prestación de servicios:

a. Encuesta a proveedores
b. Encuesta a clientes (ciudadanía)
c. Encuesta organizaciones sociales
d. Newsletter externa

? IMPULSAR LA RSC EN LA ORGANIZACIÓN

? Formación en materia de Sostenibilidad, Agenda 2030 y ODS.

PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE

? Manual de buenas prácticas medioambientales en la oficina: programa de reducción de consumos; material de reciclado; guis de compras sostenibles
? Programa de reciclaje en la oficina.
? Participación en la iniciativa de Ayuntamiento ? Bosque de los Zaragozanos.
? Medición de la Huella de Carbono.. Plan de reducción de emisiones en las acciones de la organización.
- Redacción y aplicación de un Plan de Acción Medioambiental

BIENESTAR DE LA SOCIEDAD

? Talleres prácticos para residentes en las viviendas de alquiler, con acciones practicas acciones sostenibles.
? Colaboración con los centros CEDIS organizar actividades para los usuarios (colaboración con organizaciones ? Musethica).
. ESCUELA DE IGUALDAD: Planificación y organización de las actividades de la Escuela de Igualdad. Actividades dirigidas a nuestros inquilinos e inquilinas y resultado de las reuniones mantenidas con el equipo de seguimiento social de la Sociedad y de dónde surgen las demandas (al menos inicialmente, aunque está abierta a cualquier idea y propuesta del plantilla en general)

BIENESTAR DE LA PLANTILLA

. FOMENTAR EL DEPORTE ENTRE LA PLANTILLA
. Participación en diferentes evento; carrera ESIC, ATADES,etc?.

. Plan de Comunicación Interna
. Día de la fruta: Los lunes/martes se facilitará el consumo de fruta por la mañana. Se colocan barquillas con fruta en la zona de fichaje, para promover alimentación saludable y consumo local (comercio local de proximidad).
. Coordinación Comité de Igualdad (Plan de Igualdad 2024-2027)
. Cuestionario de riesgos psicosociales en 2025

**11.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento del plan?**

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

**11.1. Información adicional.**

OBJETIVOS:
?CONSOLIDAR LA RSC en la estrategia y políticas de Zaragoza Vivienda
?SENSIBILIZAR Y COMPROMETER a los empleados, clientes, proveedores y otros stakeholders en la adopción y promoción de prácticas responsables .
?ESTRUCTURACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN MATERIA DE RSC para poder reportar resultados a los grupos de interés.
?REDUCIR IMPACTO AMBIENTAL mediante la implementación de medidas de conservación de recursos naturales, reducción de emisiones, y gestión de residuos.

LINEAS DE ACCIÓN:
.Incorporar Medidas de Buen Gobierno e impulsar la RSC en la plantilla.
.Minimizar el Impacto Ambiental
.Impulsar la colaboración con la sociedad
.Contribuir a la mejora de la plantilla

En 2019 nos incorporamos al Plan de Responsabilidad Social de Aragón y retomamos el reto de iniciar nuevamente (interrumpido en 2016) la elaboración de la memoria de sostenibilidad, publicadas en nuestra web: www.zaragozavivienda.es

## CLIENTES

### Satisfacción de cliente

**12.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

Alguna vez hemos hemos realizado alguna encuesta a clientes

**12.1. Información adicional**

Nuestra Política de Calidad se inicia en el 11 de febrero de 2011 a través de un comunicado desde Gerencia en el que se define la política de gestión en cuanto a Calidad en Zaragoza Vivienda y que sigue en vigor:

1. Hacer de la calidad un elemento básico e la cultura de Zaragoza Vivienda implicando, para ello, a todo el personal afectado por el Sistema de gestión.
2. Utilizar la calidad como herramienta para conseguir el fin social de Zaragoza Vivienda y la satisfacción de la ciudadanía qu utiliza los servicios de la sociedad.
3. Desarrollar una gestión de la calidad participativa que aproveche las habilidades

y competencias de todo el personal de Zaragoza Vivienda, y que potencie los valores de la Sociedad, es decir, sensibilidad social, trabajo en equipo, motivación a la mejora profesional, capacidad de adaptación, capacidad de escucha activa y comunicación, visión compartida y discreción.

4. Mejorar continuamente los procesos de servicio y de manera específica aquellos encaminados a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía en todo lo referente a temas relacionados con el objetivo de Zaragoza Vivienda.

5. Medir, de forma sistemática, la eficacia y la eficiencia del Sistema, de forma que la gestión de la claidad esté siempre apoyada y basada en datos objetivos.

6. Entender el alcance de las directrices de la política de calidad de Zaragoza Vivienda a losproveedores y subcontratistas, colaborado en el establecimiento de sistemas que garanticen el cumplimiento de los requisitos de Zaragoza Vivienda y todos los requisitos que sean aplicablesEvaluar el nivel de satisfacción de la ciudadanía en relación con los servicios y actividades de Zaragoza Vivienda.

7. Desarrollar la formación e información, planificada y continuidad, de todo el personal.

8. Estar permanentemente identificando las mejores prácticas de gestión del patrimonio urbanístico e incorporándolas a la gestión de Zaragoza Vivienda, así como estimular la realización de innovaciones en los servicios y procesos de la sociedad por parte del personal.

9. Perseguir un desarrollo más sostenible e incorporar políticas y prácticas de responsabilidad social, económica y medioambiental, tanto en su propia gestión como en su programa de acción.

Deberá ser revisada y actualizada a partir de 2025

Con respecto a las quejas y/o sugerencias, existe un canal formal y estructurado a través del cual se da respuesta a las mismas (personal dedicado a estas tareas)., tal y como se señala en el apartado 5.1

TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES (Q/R)

Atender sus necesidades y conseguir su plena satisfacción de la ciudadanía es el objetivo principal hacia el que se orienta la actividad de Zaragoza Vivienda. Para asegurarnos que este objetivo se consigue Zaragoza Vivienda dispone desde hace años de un Sistema de gestión de Q/R, una base de datos que permite su registro y clasificación, el control de los tiempos de respuesta y el establecimiento de acciones dirigidas a solucionar el origen o causa del problema y evitar su repetición. Comparando el periodo del 2020 al 2022, los datos relativos a la gestión de Q/R han sido positivos, pues el número de quejas ha disminuido en un 32% y el tiempo de respuesta en un 54%

En datos de diciembre de 2012, el número total de quejas y reclamaciones ha disminuido un 17% con respecto a 2022. LAs reclamaciones han estado relacionadas, en su mayoría, con los importes facturados por las reparaciones realizadas en las viviendas de alquiler, la necesidad de viviendas de alquiler social y la convocatoria de ayudas a la rehabilitación.

El tiempo medio de respuesta ha sido de 32 días.

Las sugerencias, internas o externas, son entendidas como una oportunidad de mejora y se analizan para dar respuesta mediante acciones concretas. En los casos en los que no es posible su implementación, de igual manera, se intenta establecer una comunicación para exponer los motivos.

**13.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

Se identifican mejoras y se implantan en los procesos de la organización

**13.1. Información adicional**

Enumeramos las acciones de permanente actualización con respecto a los principales ejes estratégicos y proyectos más actuales de Zaragoza Vivienda:

1. PARQUE MUNICIPAL DE VIVIENDAS DE ALQUILER SOCIAL. Está formado por viviendas localizadas en diferentes barrios y zonas de la ciudad, favoreciendo la inclusión social, la integración en los barrios y el seguimiento de la convivencia vecinal. Está dirigido a personas y familias en situación de vulnerabilidad social y económica. Lo conforman un total de 1.917 viviendas en propiedad y 551 viviendas gestionadas por Zaragoza Vivienda.

Para la atención de estas familias existen 2 programas: ayudas económicas al alquiler (1.612.155,93 en el año 2022) y programa de seguimiento social.

Ayudas económicas: en el año 2019 el Consejo de Administración de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U., en reunión del día 28 de febrero de 2019, adoptó un acuerdo relativo a adaptar los criterios de calculo de la renta de alquiler al nivel de esfuerzo sobre los ingresos de los arrendatarios de viviendas gestionadas por Zaragoza Vivienda.

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

Se mantiene el objetivo con las ayudas al alquiler: conseguir que las familias residentes en una vivienda municipal no paguen de alquiler más del 30% de sus ingresos. Por debajo de 1,25 IPREM (10.132,85 euros) únicamente pagan el 20% de sus ingresos.

Este límite se incrementa según el número de miembros hasta 1,35 IPREM para 5 o más miembros. Se establece una renta mensual mínima de 85 euros al mes.

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

2. REHABILITACIÓN Y REGENERACIÓN URBANA. Especial mención, igualmente, a las ayudas económicas para la rehabilitación de edificios y viviendas de la ciudad, en las que se promueve la concesión de ayudas a comunidades de propietarios con especial situación de vulnerabilidad económica y social y a colectivos específicos como las familias monoparentales y personas mayores.

Es importante señalar que en cada convocatoria de ayudas a la rehabilitación el equipo técnico promueve la adaptación de éstas a las necesidades que en convocatorias anteriores no se ha cubierto o se deben cubrir con más presupuesto.

La rehabilitación y regeneración urbana en Zaragoza a través de la gestión de Zaragoza Vivienda, ha sido una acción permanente, un esfuerzo constante que ha generado, según los recursos disponibles en cada momento, un impacto a medio y largo plazo en el que ha sido necesario aunar los siguientes elementos:

? Metodología participativa (comunidades de propietarios, administradores, colectivos ciudadanos)

? Asesoramiento de cercanía de técnicos y gestores de las ayudas económicas (Zaragoza Vivienda)

? Economía compartida (presupuestos de diferentes administraciones locales, nacionales, europeas)

? Fomento de la rehabilitación de edificios y zonas más vulnerables de los diferentes barrios históricos de la ciudad

? Incorporación de la sostenibilidad ambiental y la eficiencia energética en las líneas de ayudas económicas y en la rehabilitación de edificios y viviendas en los que interviene Zaragoza Vivienda

? Incorporación de sostenibilidad social en las ayudas económicas para apoyar a comunidades de propietarios en situación de mayor vulnerabilidad económica a la hora de emprender mejoras en sus viviendas y edificios.

Desde 2016 y en los próximos años Zaragoza Vivienda trabaja en diferentes líneas de actuación, según necesidades emergentes en el parque inmobiliario de la ciudad y en zonas de los barrios con mayor necesidad de recuperación y revitalización urbana:

a) Ayudas generalistas al fomento de la rehabilitación, pero destinadas exclusivamente a resolver graves carencias de los edificios o de las viviendas, en combinación con situaciones socioeconómicas de alta o muy alta vulnerabilidad socioeconómica: pobreza energética, deficiencias que afecten a la seguridad y/o salubridad de las viviendas y edificios.

b) Ayudas a la rehabilitación que favorezcan determinadas actuaciones que concurran con otros objetivos municipales de carácter medioambiental (ahorro energético, implantación de energías renovables), de lucha contra la exclusión social y favoreciendo la permanencia de habitantes tradicionales en los barrios consolidados, (barreras arquitectónicas, salida de viviendas de alquiler al mercado, etc.), o de impulso al empleo y la actividad económica en nueva economía baja en carbono.

c) Ayudas a la rehabilitación en Áreas de Rehabilitación y de Regeneración Urbanas, previamente delimitadas por el Ayuntamiento, en las que concurran la obsolescencia de la edificación (carencias en materia de ahorro energético, barreras arquitectónicas, instalaciones obsoletas) y la vulnerabilidad social (bajos ingresos, población envejecida, altos índices de población emigrante, etc.), como ARRUS, Planes Integrales de Barrio, etc.

Actualmente,, es importante la aportación económica de Europa (Proyectos Europeos) en las que se recogen objetivos de regeneración urbana y, especialmente, de eficiencia energética.

En cifras:

Resumen de las acciones de inversión de Zaragoza Vivienda de 2019 a 2022, acciones e inversiones en Áreas de Rehabilitación Urbana, Proyecto NEXT P1 2023 y Proyecto Incube

? INVERSIÓN (?) 65.869.594
? AYUDA (?) 29.221.402,39
? N.º PORTALE 346
? Nº VIVIENDAS 6.518
? AYUDA TRAMITADA HASTA 2023 (?) 14.662.335,95
? Nº PERSONAS BENEFICIADAS 14.991
? EMPLEOS GENERADOS 119
? Nº VIVIENDAS REDUCEN CO2 1.085
? REDUCCIÓN CO2 (TN CO2/viv) 3.112,55
? ARBOLES PLANTADOS 100.905

3. CENTROS COMUNITARIOS: en el barrio Oliver y en el ACTUR. Es una de las acciones que más valor añadido aporta a nuestras actividades ya que su existencia es complementaria e innovadora en organizaciones como la nuestra.
Prestan servicios y planifican actividades de apoyo a los inquilinos y a los vecinos de los barrios en los que se ubican (informática, comedores sociales, actividades de ocio y tiempo libre)
Trabajamos en poner a disposición de la ciudad equipamientos comunitarios, como la Casa Vecinal de Arcosur, primer equipamiento municipal Passivhaus certificado o la reforma del Parque Torre Ramona.
4. Un ejemplo de acción integral que culmina en 2022 es el Proyecto Ricardo Milán Fray Luis Urbano 92
El edificio Ricardo Millán, ubicado en la calle Fray Luis Urbano 92, es un ejemplo de rehabilitación sociourbanística al que se unen objetivos de mejora del edifico y el entorno y el acompañamiento social. Socialmente, favorece la inclusión de personas y familias con necesidades especiales y promueve la convivencia intergeneracional mediante un diseño innovador en el que se incluyen servicios comunes
Es un proyecto reivindicado por el barrio desde hace 20 años y supone la ampliación del parque municipal de vivienda social de alquiler en 80 viviendas, con una superficie entre 44,42m2 y 61,81m2, y destinadas a diferentes colectivos:
. 33 viviendas a personas mayores
. 21 viviendas para jóvenes (en proceso de emancipación y jóvenes parejas con hijos)
. 26 viviendas destinadas a personas con discapacidad, refugiados, mujeres solas con hijos menores a cargo y en situación de vulnerabilidad. Espacios de uso comunitario:
Ludoteca
Sala de informática equipada como aula
Espacio de arte y manualidades
Espacio cultural (sala de lectura, biblioteca y medios audiovisuales)
Espacios compartidos:
Despacho técnico y social de Zaragoza Vivienda
Zona de yoga
Espacio de ocio
Zona de estar
Rincón de lectura
Reducción de emisiones de $CO_2$ por encima del 90%. Calificación energética A. Desde el punto de vista urbanístico es un proyecto accesible, sostenible y eficiente.
En colaboración con Acción Social y Familia del Ayuntamiento de Zaragoza y entidades sociales 20 plazas cubiertas para bicicleta
Reducción de emisiones de $CO_2$ por encima del 90%. Calificación energética A
Desde el punto de vista urbanístico es un proyecto accesible, sostenible y eficiente. Este proyecto, en 2023 recibió los premios:
? Premio AVS (Asociación Gestores Públicos de Vivienda) a la mejor iniciativa de innovación social en relación a la personas. Buena práctica como sector público de vivienda y suelo.
? Premio Rebuild al mejor proyecto en sostenibilidad y descarbonización.
5. AUMENTO DEL PARQUE DE ALQUILER ASEQUIBLE
Por otra parte se está incrementando (ante la creciente necesidad y demanda) el parque de vivienda pública con la construcción de nuevas viviendas (ej. en 2022: 80 nuevas viviendas

en Fray Luís Urbano- las Fuentes, 20 en Zamoray -Pignatelli y 36 proyecto FLUMEN, estas últimas en el barrio de La Jota, pendientes de adjudicar y entregar) y se han puesto en marcha proyectos en colaboración público privada como la residencia Universitaria de Pontoneros

6. La atención a las necesidades de clientes indirectos se gestiona mediante la puesta en marcha de proyectos específicos que, en la mayoría de las ocasiones, responde a un concepto de alojamiento y hábitat amplio y que permite su gestión innovadora y creadora de valor añadido. Este es el caso del Programa de alojamiento para universitarios:

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

Desde Julio de 2011, los jóvenes de la Universidad de Zaragoza cuentan con este programa de alojamientos que comprende el de ?alojamiento para universitarios solidarios? y el de ?universitarios en el Casco Histórico, programa que se amplía con viviendas en Parque Goya.

De esta forma, los universitarios tienen acceso a un alojamiento digno, al tiempo que se fomenta la cultura de la participación, la solidaridad y la integración de los universitarios en la vida del barrio.

Asimismo, se pretende contribuir a la mejora de la convivencia y de la calidad de vida de los vecinos del grupo de viviendas protegidas objeto del programa, y de forma paralela proporcionar a los universitarios una experiencia profesional práctica en el campo de la intervención socio comunitaria y de la participación ciudadana.

Entre los dos programas se ponen a disposición de los estudiantes un total de 16 viviendas, destinadas a 44 universitari@s.

El PROGRAMA DE ALOJAMIENTO PARA UNIVERSITARI@S EN PARQUE GOYA-CASCO HISTÓRICO pone a disposición de la comunidad universitaria viviendas situadas en Parque Goya I y en el Casco Histórico de la ciudad, con el fin de que sean arrendadas por varios estudiantes. Las viviendas dispondrán de mobiliario y enseres básicos, equipadas con lavadora y nevera. Se ofertan 8 viviendas de uso compartido, cinco de 2 habitaciones, dos de 3 y una de 4 habitaciones. Formando una oferta de 20 plazas. El importe de la renta por el arrendamiento mensual oscila entre 180 y 200 ?

EL PROGRAMA DE ALOJAMIENTO PARA UNIVERSITARIOS SOLIDARIOS tiene como objetivos proporcionar alojamiento a bajo coste a estudiantes, a cambio de su integración positiva y constructiva en la vida de los barrios y sus comunidades. Estas viviendas solidarias están situadas en la zona del ACTUR, en las calles de Alejandro Casona, Margarita Xirgu y Pedro Saputo, todas cercanas al Campus Río Ebro.

Son viviendas de 3 dormitorios individuales, con mobiliario básico y enseres.

El importe del arrendamiento mensual es de 60? (más comunidad, gastos de suministros y servicio wifi).

Los estudiantes universitarios que accedan a este programa se comprometerán a dedicar un mínimo de 4 horas semanales, fuera del horario académico, a los programas de colaboración que faciliten la integración y mejora de la calidad de vida de los vecinos que residen en la zona de viviendas objeto de la intervención

**Innovación en los productos y servicios**

**14.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?**

Se investigan nuevos productos con metodología y planificación específica.

**14.1. Información adicional.**

Además de innovar a través de la experiencia diaria, tres son los ámbitos en los que, de forma especial, compartimos y cooperamos en términos de innovación:
1) Asociación de Gestores Públicos de Vivienda y Suelo (AVS)
2) Cátedra Zaragoza Vivienda (Universidad de Zaragoza)
3) Proyectos europeos en los que participamos.

1) ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE GESTORES PÚBLICOS DE VIVIENDA Y SUELO: AVS
Organización de la que formamos parte como socios constituyentes desde el año 1988. Participamos activamente en su desarrollo y organización, ya que nos ayuda a mantener activas las facetas de información y crítica, además de ser un medio para compartir conocimientos y experiencias.
Participamos liderando y coordinando, en diferentes momentos a lo largo de estos años, diferentes grupos de trabajo:
. Grupo de trabajo "Rehabilitación y Renovación Urbana".
. Grupo de trabajo de "Trabajo Social".
Asesoramiento técnico a las demás organizaciones de AVS en gestión financiera
Asesoramiento técnico de carácter jurídico y participación en cursos de formación para las organizaciones que forman parte de AVS.
Desde Zaragoza Vivienda, además de participar en actividades promovidas por la Asociación Española de Gestores Públicos de Vivienda y Suelo (AVS), colaboramos en la organización y en la propuesta de ponencias trasmitiendo nuestro know how y aprendiendo de otros gestores públicos.
OBJETIVOS: Dignificar la vivienda pública con criterios de calidad, sostenibilidad, eficiencia energética y revitalización de 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 territoriales y organismos públicos y empresas o sociedades mercantiles pertenecientes al sector público.

2)CÁTEDRA ZARAGOZA VIVIENDA
Con fecha 10 de junio de 2010 la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda y la Universidad de Zaragoza suscriben un Convenio de Colaboración entre ambas entidades con el objetivo de favorecer la creación de un nuevo conocimiento y la difusión de los aspectos de interés común, generar investigación avanzada y desarrollar una política de formación práctica que permita la adecuada integración del mundo académico y empresarial.
Al amparo de este Convenio y en función de los objetivos establecidos en el mismo, se considera necesaria la creación de la Cátedra Zaragoza Vivienda de la Universidad de Zaragoza (Convenio de 5 de mayo de 2011) para dar cumplimiento a objetivos señalados

anteriormente.
https://catedrazaragozavivienda.wordpress.com/
Investigación
La Cátedra Zaragoza vivienda promueve anualmente la investigación en el ámbito de la Vivienda y la Rehabilitación mediante:
- Ayudas de investigación.
- Premios de investigación Cátedra Zaragoza Vivienda.
- Apoyo institucional a la solicitud de proyectos de investigación.
Transferencia
El proceso a través del cual la innovación realizada en la investigación impulsada por la Cátedra Zaragoza Vivienda y otras organizaciones en materia de Vivienda y Rehabilitación se traslada a la sociedad se basa fundamentalmente en:
- La organización de Jornadas.
- La participación en foros de discusión.
- La colaboración en publicaciones.

3) PROYECTOS EUROPEOS
Desde hace más de una década Zaragoza Vivienda participa en Proyectos Europeos a través de los distintos Programas Interregionales (Interreg, Poctefa,) el VI Programa Marco, Programas medioambientales (LIFE), de Innovación y competitividad (CIP) y de Eficiencia Energética (Inteligent Energy Europe). Estos Programas le han permitido desarrollar actividades innovadoras relacionadas con mejoras en la gestión social (creación de empleo, procesos participativos entre vecinos y vecinas, concienciación hacia el ahorro energético) así como con la eficiencia energética), en torno a la vivienda (rehabilitación con altos criterios de sostenibilidad, análisis socio urbanísticos de barrios, instalación de renovables, instalación de prototipos de calefacción en viviendas) que implementamos en nuestras actividades y compartimos con empresas públicas o iniciativas sociales del sector.
Esta participación, le brinda a Zaragoza Vivienda la oportunidad de investigar y experimentar con nuevas tecnologías, así como trabajar en red, compartir y conocer distintas experiencias en estos temas llevando a cabo proyectos piloto demostrativos en determinadas zonas de la ciudad, teniendo como marco reducir el consumo energético y favorecer el confort de la ciudadanía.
Las experiencias que se ponen en marcha nos permite comprobar si responde a necesidades detectadas y si es posible convertir esa experiencia temporal en un servicio o proyecto gestionado por Zaragoza Vivienda.
Para lograr los objetivos de renovación energética de los edificios, establecidos a nivel europeo "Energía limpia para todos" y del Pacto Verde-Green Deal y a nivel estatal ERESEE, desde Zaragoza Vivienda se presentan proyectos que impulsan los siguientes objetivos descritos a continuación:

a) Promocionar la rehabilitación energética a mayor escala mediante proyectos a nivel de barrio o la industrialización de procesos en la rehabilitación que permita aplicar soluciones económicas, eficientes y rápidas en edificios de viviendas.
? Proyecto INCUBE Convocatoria HORIZON.
Industrialización de soluciones de rehabilitación integral desde el punto de vista energético.

El objetivo del proyecto es conseguir industrializar las soluciones técnicas necesarias para

poder impulsar proyectos de rehabilitación energética integral en edificios residenciales.
Ahorros estimados en 4 portales previstos:
Demanda energética: de 410kWh/m² año a 47kWh/m² año.
Producción energías renovables: 173kWh/m² año.
b) Digitalización y sensorización de edificios de viviendas para la optimización del funcionamiento de las instalaciones y ahorro energético, mitigando situaciones de vulnerabilidad o pobreza energética.

? Proyecto CHRONICLE Convocatoria HORIZON

El objetivo de la propuesta es mejorar la precisión de los análisis del desempeño energético de los edificios, tratando de reducir la brecha entre su eficiencia teórica y la real, al tiempo que se acerque al usuario el funcionamiento de los certificados energéticos.

? Proyecto REEFLEX ?REplicable, interoperable, cross-sector solutions and Energy services for demand side FLEXibility markets?Convocatoria HORIZON

El objetivo del proyecto es desarrollar una serie de soluciones y servicios, viables y replicables, que faciliten el acceso y aumenten la participación de los consumidores de energía a mercados de flexibilidad y permitan una medición más precisa de las necesidades energéticas de los consumidores.
c) Observar buenas prácticas realizadas en otras ciudades relacionadas con Estrategias y actuaciones que tengan que ver con el Pacto Verde Europeo.

? Proyecto SUPERSHINE Convocatoria HORIZON

El objetivo del proyecto es implementar el Pacto Verde europeo y apoyar a la Estrategia de Ola de Renovación a través de actuaciones de renovación de vivienda y de ayuda a los hogares vulnerables. Para ello se busca impulsar un trabajo conjunto a nivel de distrito, en varias ciudades, con el fin de implementar y acelerar el conocimiento y la experiencia y desarrollar las mejores prácticas necesarias para impulsar la transición a una vida sin emisiones de carbono y desarrollar la resiliencia en las ciudades de Europa.
Zaragoza es ciudad seguidora, junto con Setúbal (Portugal) y Estambul (Turquía), cuya participación será la de conocer los modelos establecidos por las ciudades piloto y adaptarlos a su contexto social, económico y cultural.
d) Actuaciones en edificios de distinta tipología que permitan que los edificios no sólo sean eficientes sino energéticamente positivos

? Proyecto NEUTRALPATH Convocatoria HORIZON

Se trata de la primera convocatoria dentro de Horizonte Europa dedicada a seguir con las iniciativas de Distritos Energéticamente Limpios y Positivos (PCED) iniciada ya en el 2020.
El objetivo de la convocatoria es que las ciudades integrantes del proyecto (Zaragoza y Dresde) consigan ser pioneras a nivel europeo mediante la puesta en marcha de una actuación real en un distrito para que éste pueda ser energéticamente limpio y positivo con el fin de alcanzar la neutralidad climática para el 2030.
Estas actuaciones piloto permitirán ayudar al resto de ciudades europeas a conseguir los objetivos de ser climáticamente neutras para el 2050.
En Zaragoza se ha seleccionado un área representativa de la ciudad en el ACTUR compuesta por 6 edificios: 2 residenciales de viviendas de alquiler público social, un colegio público formado por 3 edificios y una escuela infantil municipal.
El objetivo es que esta actuación consiga que esta zona de Zaragoza sea un distrito energéticamente limpio y positivo basándose en la reducción de la demanda térmica mediante actuaciones de rehabilitación y generación de energía.

? Programa 1 FONDOS NEXT GENERATION. Programa de Barrios.

El objeto del programa de actuación a nivel de barrio es la financiación de la realización conjunta de obras de rehabilitación en edificios y viviendas de uso predominante residencial y de urbanización o reurbanización de espacios públicos dentro de ámbitos de actuación denominados Entornos Residenciales de Rehabilitación Programada (ERRP), previamente delimitados, en municipios de cualquier tamaño de población.
El Entorno de Rehabilitación Residencial Programada discontinuo (ERRPd) de la ciudad de Zaragoza se ha planteado en cuatro ámbitos de la ciudad, a ejecutar por fases, con el fin de poder dimensionar y visualizar el impacto de la actuación en función de la evolución presupuestaria del Programa de ayuda a las actuaciones de rehabilitación a nivel de barrio.
Este Programa está recogido en el Real Decreto 853/2021, de 5 de octubre, por el que se regulan los programas de ayuda en materia de rehabilitación residencial y vivienda social del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
Mediante LAS OFICINAS DE BARRIO, los técnicos de Zaragoza Vivienda se aproximan a estos ámbitos, semanalmente, acompañando a las Comunidades de Propietarios a lo largo del proceso de Rehabilitación. y se ubican:
Aloy Sala
Vizconde Escoriaza y Andrea Casamayor
Balsas de Ebro Viejo
Alférez Rojas

## Calidad de los productos y servicios

### 15.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analiza sistemáticamente de estos aspectos en la gestión.

### 15.1. Información adicional.

En Zaragoza Vivienda se presta especial atención a las relaciones con la comunidad de clientes y con los usuarios y usuarias de nuestras actividades principales: vivienda social, rehabilitación de edificios y viviendas, desarrollo urbano sostenible, entre otras, en las que uno de los objetivos es la mejora en la calidad y transparencia de nuestros productos y servicios..
Tal y como se señala en el apartado de respuesta a las necesidades de los grupos de interés, la cercanía con nuestros principales grupos de interés (clientes directos y proveedores, principalmente) nos ayuda a adaptar constantemente nuestros servicios a sus necesidades y nos permite conocer su satisfacción o propuestas de mejora:
? En la gestión social, tanto el equipo técnico como administrativo plantean su atención de forma flexible (citas, atenciones en despacho, visitas domiciliarias)
? En la gestión relacionada con mantenimiento, mecanismos de mejora y subsanación de averías y necesidades de las viviendas, se cuenta con empresas y proveedores de servicios coordinados y dirigidos por nuestro personal (órdenes de trabajo, proyectos de mejora de edificios, servicios de mantenimiento para urgencias)
? En la gestión de proyectos europeos contamos con personal especializado para recoger las innovaciones también en la propuesta de mejora de la calidad de nuestros proyectos
? En la gestión de ayudas a rehabilitación el equipo técnico y administrativo desarrolla

acciones de difusión, información y asesoramiento (charlas a colegios profesionales, sesiones informativas en asociaciones de vecinos y comunidades interesadas)

Además, tal y como hemos señalado en apartados anteriores, contamos con una Unidad de Información y Atención al Ciudadano (UIAC) que, a modo de ventanilla única de nuestra organización, informa y ayuda en tramitación a todos los y las usuarias de los diferentes servicios que presta Zaragoza Vivienda.

**16.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?**

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

**16.1. Información adicional.**

Los ámbitos en los que se puede hablar de servicio posventa son en el mantenimiento y conservación del parque de viviendas de alquiler social y en la contratación de los servicios externos.

MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN
La experiencia acumulada durante años por los Servicios Técnicos de Zaragoza Vivienda en la realización de las diferentes operaciones de mantenimiento y la necesidad de optimizar los recursos de los que se dispone, han dado como resultado el proceso de trabajo a utilizar en tratamiento de las operaciones de mantenimiento lo más ágil y simple posible, tanto para el destinatario como para las empresas y técnicos de mantenimiento:
1.1 Mantenimiento Preventivo.
1.2 Mantenimiento Correctivo Ordinario.
1.3 Mantenimiento Correctivo Extraordinario.
1.4 Puesta en marcha de inmuebles
En relación con los precios de mantenimiento preventivo y correctivo, uno de los gastos de mayor impacto sobre la economía de nuestros usuarios y usuarias, son los establecidos anualmente por las empresas adjudicatarias de concurso público, repercutiéndose en los/las afectadas mensualmente y en cantidades asumibles en función de su situación económica. Excepcionalmente, en los años más intensos de crisis económica y posteriores (2012 y 2016) Zaragoza Vivienda optó por no repercutirlos y asumir el 100% del importe.
Se incluye la edición y actualización de un manual de uso y mantenimiento sencillo y de fácil lectura para difundir los aspectos básicos entre los inquilinos e inquilinas, teniendo en cuenta las particularidades de las promociones, incluyendo formato video.
En 2023 se han atendido 9.478 atenciones telefónicas y 2.405 presenciales

CONTRATACIÓN SOSTENIBLE
Al igual que nuestra organización, un proveedor sostenible será aquel que cumpla con los criterios ambientales, sociales y éticos en su forma de operar y suministrar productos o servicios.
La creación de un proceso de contratación sostenible comienza antes de que se envíe la licitación. Esto te permite incluir criterios de Responsabilidad Social Corporativa en el pliego de condiciones e identificar a las empresas que comparten los mismos valores que Zaragoza Vivienda:
? Gestión medioambiental

? Prácticas comerciales éticas
? Diversidad e inclusión en la gestión de RRHH
? Respeto y promoción de los derechos humanos

Condiciones especiales de ejecución
La Ley de contratos del Sector Público 9/2017 obliga a incluir en los pliegos de las licitaciones al menos una condición especial de ejecución de tipo social o medioambiental. En los pliegos de las licitaciones de Zaragoza Vivienda se incluyen más de una cláusula social y medioambiental.
Obligaciones sociales:
? Transparencia y justicia fiscal.
? Condición especial de ejecución del contrato de carácter social referente al convenio colectivo de aplicación.
? Condición especial de ejecución del contrato de carácter social relativa al mantenimiento de la plantilla.
? Condición especial de ejecución del contrato de carácter social referente a los salarios.

? Condición especial de ejecución del contrato de carácter social relativa al cumplimiento de los pagos a empresas subcontratistas o suministradoras.
? Condición especial de ejecución del contrato de carácter social relativa a la igualdad de género
? Obligaciones medioambientales

**Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

**17.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

**17.1. Información adicional.**

Zaragoza Vivienda ha mantenido siempre una posición de acceso, cercanía y transparencia ante solicitudes de información particulares o vecinales relacionadas con aspectos de gestión interna (imputación de gastos, facturas, desglose de gastos de comunidad, etc) y ha dado respuesta escrita a cualquier solicitud de información y/o aclaración con respecto a las concesiones de ayudas y/o subvenciones, además de informar a través de su publicación oficial, portal de transparencia del Ayuntamiento de Zaragoza y cumplimiento de responsabilidades legales ligadas a controles económicos oficiales:
- La información está orientada al consumidor, a través de la Unidad de Atención e Información al Ciudadano (UIAC)
- En general, tenemos capacidad y entendemos que forma parte de nuestra política de transparencia, en los casos en los que es necesario acercar la información de nuestro servicios a la ciudadanía, organizamos oficinas de barrio, tal y como lo hemos señalado en proyectos europeos. En este sentido, merece también especial referencia el Punto de Información en Vivienda Oliver cuyo objetivo es acercar la información sobre aspectos de alojamiento al barrio Oliver y que se pone en funcionamiento en enero de 2017. Atiende un día a la semana demandas de información y apoyo a gestiones relacionadas con

alojamiento, destacando las cuestiones relacionadas con necesidad de vivienda (acceso a vivienda pública), ayudas de rehabilitación y cuestiones sobre mediación ante riesgo de pérdida de la vivienda habitual.
- 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/organización/Zaragoza-vivienda
? Para la difusión de nuestras actividades, utilizamos además, otros canales de información y difusión de nuestros productos y servicios como la página web de la Sociedad, campañas en medios de comunicación, notas/ruedas de prensa, redes y de modo excepcional en cine. Además últimamente hay programas o subvenciones que tienen su propia página web como ALZA, Ayudas a la Rehabilitación y ayudas para la emancipación a jóvenes de las que se hace amplia difusión.
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 socio-económica de las personas solicitantes.
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 los gastos mensualmente y en cantidad asumible 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 Unidad de Información y Atención al Ciudadano (UIAC).

## PERSONAS EMPLEADAS

### Satisfacción de las personas empleadas

**18.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?**

Sí, se evalua la satisfacción con metodología y de forma periódica

**18.1. Información adicional**

INFORME DE RIESGOS PSICOSOCIALES 2016

CUESTIONARIO 2021 PLAN DE IGUALDAD
La Comisión Negociadora del Plan de Igualdad de Zaragoza Vivienda decide realizar cuestionarios para conocer con más exactitud la opinión y valoración de la plantilla con respecto a la implantación del plan de igualdad a nivel interno y las propuestas de actuación que se desea que el Comité de Igualdad y la propia Comisión deberán implementar
De las 78 personas convocadas, han contestado a los cuestionarios un total de 59 personas. El nivel de participación se ha situado en el 75,6%
De las 59 personas participantes, 46 son mujeres (78,0%) y 13 son hombres (22,0%)
De las 59 personas participantes, 52 forman parte de la plantilla general (88,1%) y 7 forman parte de la dirección (11,9%)
Este cuestionario ha sido cumplimentado por PARTE DEL equipo directivo y del conjunto de la plantilla, desagrado por sexos.

CONSULTA INFORME TELETRABAJO 2017.
Consulta en mesa a 3 preguntas:
? ¿Tienes alguna circunstancia personal-familiar que te lleve a pensar que puedes necesitar teletrabajar próximamente y/o a lo largo del próximo año?
¿Cuál crees que puede ser el motivo por el cual podrías teletrabajar, en algún momento de tu vida laboral
? Si fuera posible legalmente y el ayuntamiento lo permitiera (era el año 2017) ¿te parece que debería existir el teletrabajo sin conciliación siempre que no supere el 20% de la plantilla?
? Resultado:
? De 91 personas que forman la plantilla, han contestado 89 , lo que supone un 97,8 % del total de las personas en activo o en situación de ILT:
Un alto porcentaje de trabajadores-as (73,03%) no considera que en breve plazo tenga necesidad de teletrabajar

El 61,90 % de las personas responden que solicitaría teletrabajar en el caso que tuviera que cuidar de los demás, tanto en relación con el cuidado de hijos, hijas, padres y madres, como por problemas de salud de las personas de su entorno más cercano.
Un elevado porcentaje de empleados y empleadas de la Sociedad Municipal, el 80.9 %, está de acuerdo con aplicar la modalidad de teletrabajo sin necesidad de justificar conciliación, siempre teniendo en cuenta los condicionantes que se señalan en la consulta.
Si relacionamos este dato con el 73,03 % de personas que no piensan que pueden tener alguna circunstancia personal-familiar que les lleve a pensar que puedes necesitar teletrabajar próximamente y/o a lo largo del año próximo, podemos concluir que hay interés en contar con teletrabajo sin conciliación como una modalidad de trabajo más a la que acogerse.
? Actualización y elaboración de un documento recogiendo todas y cada una de las

posibilidades de solicitar a cualquier modalidad de conciliación de la vida laboral, personal y familiar, según convenio e incluyendo medidas propias de Zaragoza Vivienda, asi como la manera de gestionarlas (2018).
? Diseño y difusión del folleto sobre medidas de conciliación: se incluye en la plataforma interna de comunicación, en el boletín interno y se entrega en cada Área un ejemplar.
? Inclusión en el expositor de igualdad de Zaragoza Vivienda, de folletos y documentos relativos a la conciliación.

INFORME DE RIESGOS PSICOSOCIALES 2022

## Igualdad de oportunidades y no discriminación

### 19.- ¿Cómo se garantiza en su empresa el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultural)?

Disponemos e implementamos un Plan de Igualdad de Oportunidades y/o un Plan de Igualdad y Diversidad con objetivos, medidas, indicadores y sistema de evaluación, que contempla medidas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación en la empresa.

### 19.1. Información adicional

El I Plan de Igualdad de Zaragoza Vivienda 2010-2014 contiene 17 propuestas de mejora y además programa 24 actividades, a través de las cuales se persigue alcanzar los objetivos.. Del total de actividades programadas se ponen en marcha 19 actividades, lo que supone el 79,16% de cumplimiento de la programación.

Entre 2015 y 2016 se pone en marcha una experiencia piloto de Teletrabajo como medida de conciliación de la vida personal, laboral y familiar (incluida en el Plan 2020-2014) y se aprueba finalmente, como modalidad laboral en 2016. Un proyecto pionero en Zaragoza. Actualmente, hay que actualizar esta modalidad en función de la nueva normativa sobre trabajo en remoto.
Entre los años 2017 y 2020 se desarrolla una nueva fase del Plan de Igualdad, ya incluido en el Plan Estratégico de la organización. La evaluación realizada sobre el Plan de Igualdad 2017-2020, en resumen, los datos globales son: 26 actividades planificadas inicialmente, de las que se han realizado 21; esto supone el 81% de ejecución.
Además, es importante señalar que desde 2017 se han ido ejecutando acciones permanentes junto con las acciones programadas para cada año. Esta metodología ha permitido implementar un total de 54 acciones (de las 74 propuestas), dando como resultado un 73% de actividad en igualdad llevadas a cabo a lo largo de los 4 años. En la página web de Zaragoza vivienda se ha incluido el Informe de Evaluación del Plan de Igualdad 2017-2020. La coordinación del Plan de Igualdad se lleva a cabo a través de RSC desde 2014.

En marzo de 2024 la Comisión Negociadora del Plan de Igualdad presentó el nuevo Plan de igualdad 2024-2027 en el registro correspondiente y en cumplimiento de la normativa en vigor desde 2007. Tiene una vigencia de 4 años: 2024-2027. Se resuelve por Subdirección

Provincial de Trabajo de Zaragoza registrar el Plan de Igualdad 2024-2027, en fecha 2 de agosto de 2024.
La propuesta de las diferentes actividades se realiza en función de las metas a alcanzar, pero a efectos de realización de dichas actividades y sus correspondientes tareas es necesario programarlas anualmente; realizando una priorización a corto, medio y largo plazo, según decisión del órgano de igualdad encargado de la implantación, seguimiento y evaluación de este Plan.
Un total de 43 acciones que deberán ser revisadas y priorizadas anualmente por la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad.
Seguimiento y evaluación

El seguimiento y la evaluación permiten conocer el desarrollo del Plan de Igualdad en la empresa y los resultados obtenidos en las diferentes áreas de actuación durante y tras su implementación, así como el impacto sobre la reducción de las desigualdades en la empresa.
El seguimiento y evaluación de las medidas previstas en el Plan de Igualdad de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda deberá realizarse de forma periódica, que se establece en mínimo anual, mediante la emisión de informes de seguimiento que permitirán conocer el desarrollo de las medidas adoptadas y los resultados obtenidos en las diferentes áreas de actuación, facilitando información sobre posibles necesidades y/o dificultades surgidas en la ejecución.
Este conocimiento permitirá que el Plan tenga la flexibilidad necesaria para su éxito. Los resultados del seguimiento formarán parte integral de la evaluación.

**Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

**20.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

Existen iniciativas formales para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

**20.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de corresponsabilidad y conciliación personal, familiar y laboral, especificarlas.**

MEDIDAS ESPECÍFICAS DE CONCILIACIÓN Y COMPLEMENTARIAS CON RESPECTO AL CONVENIO COLECTIVO
La jornada de trabajo se regula en el art. 11 del convenio de aplicación al personal laboral Ayuntamiento de Zaragoza 2016-2019, al que se adhirió la Sociedad Municipal en aplicación del acuerdo adoptado por Gobierno de Zaragoza de fecha 4 de noviembre de 2016.

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

con el objetivo de cumplir con la tarea asignada (viajes, reuniones de coordinación, participación en actividades con entidades y asociaciones del sector, reuniones con usuarios/as, formación entre otras).
La dirección estableció en una circular interna el horario fijo de 8 a 15 horas, con carácter general, de lunes a viernes pero se tendrá derecho a las adaptaciones temporales de su jornada u horario de trabajo como medida de conciliación de su vida personal, familiar y laboral, regulándose en el art. 13 del convenio de aplicación.

MODALIDADES CONCILIACIÓN
Cambio de horario
Reducción de jornada
Teletrabajo

ACCIONES PLAN IGUALDAD CONCILIACION 2010-2014
Comunicar a la plantilla estas medidas de conciliación
Documento de fácil manejo y accesible a toda la plantilla, el conjunto de medidas de conciliación a que la plantilla tiene derecho según el Plan Concilia del Ayuntamiento de Zaragoza, la Ley de Igualdad, Estatuto de los trabajadores, Convenio propio y el de acuerdos verbales
Abrir proceso de estudio en el Comité de Igualdad sobre la posibilidad de implementar un proyecto piloto de teletrabajo ligado a necesidades de conciliación de la vida profesional y personal. Informe de recomendación

ACCIONES PLAN IGUALDAD CONCILIACION 2017-2020
Revisar y elaborar nuevo folleto divulgativo con las medidas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar incluida en el convenio en vigor y la manera de solicitarlas.
Difundir los beneficios de las medidas que facilitan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral para hombres y mujeres.
Organizar acciones para fomentar la corresponsabilidad en el ámbito doméstico y en el cuidado de hijos e hijas y personas mayores y/o dependientes (talleres, charla)

ACCIONES PLAN IGUALDAD CONCILIACIÓN 2024-2027
Realizar un análisis desagregado de las mujeres y hombres que ejercitan derechos de conciliación y propuesta de las medidas a adoptar para promover un uso igualitario de estas medidas
Teletrabajo, como modalidad laboral y para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, en el marco del trabajo en remoto: actualización según normativa y aprobación por parte del equipo directivo de Zaragoza Vivienda y del Consejo de Administración
Organizar sesiones explicativas sobre la forma de solicitar teletrabajo y la metodología a seguir
Organizar acciones para fomentar la corresponsabilidad y la parentalidad en el ámbito doméstico y en el cuidado de hijos e hijas y personas mayores y/o dependientes (talleres, charlas...)
Difundir el 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

**Formación y desarrollo profesional**

**21.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

**21.1. Información adicional.**

Existe un canal formal por el que anualmente se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y se analizan las propuestas. Además de recoger las solicitudes individuales presentadas por las/los trabajadoras/es de la empresa, se envía un correo durante el ultimo trimestre del año a las jefaturas de área, para conocer que necesidades formativas existen.
La formación se solicita y se gestiona desde Recursos Humanos, que propone a la dirección la puesta en marcha de determinados cursos y talleres, de contenido específico, además de la formación solicitada por cada una de las personas que forman parte de la plantilla y es aprobada y revisada por la Dirección informando al Comité de Empresa. Además, cuando se aprueban los cursos solicitados individualmente, se analiza si son necesarios o de interés para puestos de trabajo similares, difundiendo la posibilidad de hacerlos a los interesados.
Por otra parte se difunde la formación planificada desde el Ayuntamiento de Zaragoza, para su solicitud y aquellos cursos que se detectan que pueden ser de interés para los trabajadores.

**22.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo, en función de las necesidades de cada departamento y/o de cada puesto de trabajo.

**22.1. Información adicional**

En 2024 se elabora desde Seguridad y Salud, un cuestionario dirigido a toda la plantilla para conocer las necesidades y demandas de formación. Con los resultados, se prepara un Plan de Formación
La planificación de 2024 incluye:
Office 365
Blanqueo de capitales
Compliance
Prevención de Riesgos Laborales (prevención de estres y prevención de riesgos laborales)
Administración electrónica
Canva
Liderazgo
Inglés
Francés

## Seguridad y Salud

**23.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Además de la evaluación y prevención de riesgos laborales, se hace seguimiento periódico

de los casos de enfermedad laboral y de accidentes de trabajo a través de un registro de los mismos segregado por sexos, por categorías profesionales y por puestos de trabajo, con la finalidad de introducir nuevas medidas para reducir la siniestralidad y optimizar la salud laboral.

**23.1. Información adicional.**

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.
Actualizado en febrero de 2023 afecta y es de cumplimiento con respecto al conjunto de la plantilla de Zaragoza Vivienda.
Zaragoza Vivienda ha adoptado como modalidad preventiva un Servicio de Prevención ajeno para las especialidades de Vigilancia de la Salud, Ergonomía y Psicosociología, 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.

Actividades 2022:
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).
Actividades preventivas
. Evaluación Riesgos puestos de trabajo
. Formación en Prl (puesto de Oficinas y Despachos
. Contratación nuevo Servicio de Prevención: CUALTIS
. Actividades de información y sensibilización: Jornada de sensibilización frente al estrés
. Vigilancia de la Salud
. Campaña vacunación anti-gripal.
. Campañas donación de sangre:
Actividades de comunicación:
Durante los meses de enero, febrero y marzo: información relacionada con COVID
Junio: y julio: gestión del estrés térmico, trastornos musculo-esqueléticos, medidas de ahorro energético en oficinas, campaña antigripal.
Siniestralidad: durante 2022, se han producido O accidentes con baja y 5 accidentes sin

baja.

## PROVEEDORES

### Compras responsables

**24.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?**

Existen unas indicaciones de compra de índole general para considerar los aspectos ambientales y sociales en la selección de los productos, bienes y servicios.

**24.1. Información adicional**

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, articulo 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 30 días. Se elaboran Informes trimestrales en los que consta el plazo medio de pago para proveedores.
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/

## Clasificación y evaluación de proveedores

### 25.-¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos ambientales o sociales como, por ejemplo, favorecer la compra local.

### 25.1. Información adicional

Dado el volumen y las características de nuestras licitaciones no disponemos de un registro de proveedores homologados ya que no sería operativo ni necesario. Nuestra organización establece unos requisitos concretos para cada uno de los concursos que convoca. Por ello los proveedores que se presentan a cada licitación son homologados única y exclusivamente para dicho proceso.
Lo que si es cierto es que en las licitaciones de empresas constructoras son siempre uno de los criterios puntuables de los concursos. 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. Las 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..
Tal y como ya se ha señalado, los concursos y contrataciones se publican en los siguientes medios: perfil del contratante del Ayuntamiento de Zaragoza, perfil del contratante de la web de Zaragoza vivienda, Boletín Oficlal de Aragón (BOA), plataforma nacional de contratación del sector público, Boletín de la Unión Europea (DOUE)

## Homologación de proveedores

### 26.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?

No existe un sistema de Homologación de Proveedores alineado a requisitos o buenas prácticas de Responsabilidad Social

### 26.1. Información adicional

Proveedores: avanzamos en sostenibilidad
Zaragoza Vivienda, como organización orientada al bien común debe demostrar una actitud proactiva en cuanto a las relaciones con los proveedores priorizando, además de una relación cercana y de confianza, una relación basada en el respeto por la dignidad de las personas, relaciones laborales dignas, de proximidad, que causen mínimo impacto medioambiental, igualdad de oportunidades y fomento del empleo local, entre otros principios relacionados con el bien común.
En este sentido, en el año 2023 el 80,99% del total de los proveedores con los que hemos contado, son locales.
La política de compra ética, social y de proximidad exige desarrollar planes para garantizar un suministro ético en toda la cadena de valor (políticas que promuevan las compras de proximidad, la compra de comercio justo, economía social, ecológica, etc.).

En nuestra organización no está implantada la compra ética. Se aplican criterios medioambientales, ecológicos, de comercio justo, sociales..., tal y como se ha señalado en el apartado anterior y 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 valoran en la actualidad la gestión medioambiental que realizan las empresas constructoras en los concursos. También se puntúa positivamente la proximidad de las empresas y la disposición de oficina abierta en la ciudad de Zaragoza. Se esta empezando a introducir, en varios tipos de contratos, clausulas de economía social.
En los contratos de obras por ejemplo, se puntúa la mejora de las condiciones medioambientales de la obra buscando materiales con certificados medioambientales con origen próximo a la obra, la disminución del consumo de agua y todas las medidas objetivas valorables.
Tenemos como acción inmediata la elaboración de una guía de compras éticas y sostenibles y la realización de encuestas de opinión a nuestros proveedores.

## Interacción con los proveedores

### 27. - ¿ Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión?

Se realizan ocasionalmente encuestas/focus group/ se participa en algún foro para conocer su opinión

### 27.1. Información adicional

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

Con respecto a los propietarios y propietarias de viviendas cedidas en alquiler a nuestros programas En el de captación de vivienda vacía, hay que señalar que se han realizando encuestas de opinión durante el primer año que cedieron sus viviendas y anualmente una llamada de seguimiento para preguntar si desean continuar en el programa un año más y conocer su grado de satisfacción.
En el programa de Alquila Zaragoza "ALZA" que comenzó en septiembre 2021 en colaboración con los Agentes de la propiedad inmobiliaria (APIs), se han realizado actividades de mejora continua planificados (5 webminars y 1 focus group) para conocer la satisfacción del programa y establecer acciones a corto y medio plazo.

## SOCIAL

## Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

### 28.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

### 28.1. Información adicional.

Nuestro ámbito de trabajo, la vivienda, es una de las necesidades básicas que más preocupa a administraciones, colectivos sociales y ciudadanía. Las personas, las familias, desarrollamos nuestra vida en la vivienda, siendo este un espacio fundamental de transmisión de valores y comportamientos sociales, ofreciendo oportunidades de integración, convivencia y aprendizaje de hábitos.
Zaragoza Vivienda nace hace más de 40 años y ha ido adaptando objetivos y acciones a las necesidades sociales que la sociedad va demandando.
A lo largo de estos años nos implicamos en:
Planes integrales de revitalización del casco histórico de Zaragoza.
Gestionamos más de 2.500 viviendas de alquiler, de las que la mayoría son para familias de bajos niveles de renta.
Priorizamos la acción social a través del equipo de gestión social y de intervenciones comunitarias.
Impulsamos la rehabilitación de edificios y viviendas en barrios vulnerables.
Construimos vivienda protegida, equipamientos y edificios para dinamizar el casco histórico de la ciudad y los barrios de Zaragoza.
Impulsamos acciones medioambientales y viviendas sostenibles.
Contamos con un equipo humano altamente especializado que trabaja por la innovación residencial.
Por otra parte, la misión y la visión de Zaragoza Vivienda incluye conceptos como:
Mayor eficacia en la acción municipal, es decir, la mejora de la intervención pública en relación a vivienda y alojamiento,
Revitalización de zonas degradadas, con un planteamiento integral de mejora urbanística y social de la ciudad.
Promoviendo 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.
En definitiva, la acción social es transversal a todas y cada una de las acciones que desarrolla la Sociedad Municipal y por lo tanto, en nuestro caso, debemos valorar que proyectos complementarios que van más allá de nuestra misión y objetivos y en comparación con otras sociedades municipales de España, y cómo se gestionan.
Además uno de los elementos principales de nuestra razón de ser es crear valor añadido dando respuesta a las necesidades del entorno. Por eso, mantenemos relaciones con entidades y organizaciones sociales que atienden a diferentes colectivos realizan tareas sociales y medioambientales de interés para la organización. Por ello, firmamos convenios de colaboración:
Convenios con entidades públicas y entidades sociales

Ya desde 2009 se desarrollan diferentes formas de colaboración con organizaciones

públicas y entidades sociales para poner a su disposición viviendas. En el caso del Ayuntamiento de Zaragoza y organismos públicos se destinan a necesidades de alojamiento relacionadas con sus respectivos objetos sociales y en el caso de las entidades sociales supone una importante colaboración a través de la que tenemos la posibilidad de compartir el recurso de vivienda y acciones que estas entidades ofrecen a residentes de nuestras viviendas de alquiler social y a las que facilitamos viviendas y/o compartimos asesoramiento:

- Ayuntamiento de Zaragoza
En septiembre de 2021 se firma el ?Convenio de Cesión de Viviendas con Destino a Atención de Emergencia Habitacional? con el Ayuntamiento de Zaragoza con el objetivo de dar respuesta a necesidades emergentes de alojamiento en la ciudad.
El convenio incluye la cesión de 56 viviendas de las cuales 20 son gestionadas por diversas entidades sociales. En sucesivas adendas a ese convenio y a fecha diciembre de 2023, el Ayuntamiento de Zaragoza cuenta con 94 viviendas cedidas por Zaragoza Vivienda.
Con organismos dependientes del Ayuntamiento también se ceden viviendas cuyo objetivo depende de las características y ámbito de actuación de dichos organismos:
? Servicio Municipal de Juventud: 10 viviendas de uso compartido. Convenio firmado en abril de 2019
? Servicio Municipal de Igualdad y Mujer: inicialmente el convenio, firmado en septiembre de 2018, incluía 11 viviendas con diferentes tipos de uso. Actualmente, quedan ahora 5 viviendas cedidas a través de este convenio.
? Convenio de Alquiler de Inmuebles destinados al uso de distintos Servicios Municipales: Firmado en octubre de 2021, incluye diversos locales cedidos al Ayuntamiento, así como las 6 viviendas anteriormente incluidas en el convenio del Servicio de Igualdad y Mujer.
? Albergue Municipal: 3 viviendas de gestión directa no incluidas en ningún convenio (antiguos acuerdos).
- Entidades sociales
Por otro lado, Zaragoza Vivienda mantiene la cesión activa de 68 viviendas a diversas entidades sociales. De estas 68 viviendas, 52 están cedidas a través de convenio de colaboración y 16 a través de otras fórmulas
ATENCIÓN y VIVIENDAS CEDIDAS
2AVIA Enfermedad mental 4
ACCEM Refugiados 6
FUNDACIÓN APIP-ACAM Refugiados y víctimas de trata-prostitución 7
ATADES Discapacidad intelectual 9
CÁRITAS Vulnerabilidad social 3
FUNDACIÓN CEPAIM Refugiados 4
CRUZ ROJA Refugiados 3
FUNDACIÓN DOWN Discapacidad psíquica 2
FUNDACIÓN FAIM Menores en vulnerabilidad 3
FUNDACIÓN PICARRAL Menores en vulnerabilidad 2
FUNDACIÓN REY ARDID Enfermedad mental 11
FUNDACIÓN SER MÁS Discapacidad intelectual 1
PROYECTO COMPARTE VIDA Vulnerabilidad social 4
AMASOL Mujer 1

LA CARIDAD Personas sin hogar 3
OZANAM Refugiados/población general 4
ASOC JUVENIL SAHARAOUI LEFRIG Jóvenes saharaouis 1
TOTAL: 17 ENTIDADES 68 VIVIENDAS CEDIDAS

**Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

**29.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

**29.1. Información adicional.**

El propio propósito de esta sociedad es social.
Desarrollamos proyectos de contenido social e innovación, incluidos en las líneas estratégicas relacionadas con la vivienda social de alquiler, la rehabilitación urbana, regeneración de barrios y la gestión propia de proyectos y obras. El fin social es transversal a toda la organización y, en los últimos años estamos incorporando la sostenibilidad ambiental en nuestras acciones. Tenemos el reto de avanzar en la gestión eficaz y eficiente de los recursos y planificar acciones con los diferentes grupos de interés, especialmente con la plantilla.
Entre nuestros objetivos:
-Prevenir y atender la emergencia habitacional y la exclusión residencial
-Gestión social del parque municipal de viviendas de alquiler social
-Impulsar la rehabilitación de vivienda, colaboración público-privada mediante régimen de ayudas, mejorando la calidad de vida (eficiencia energética, accesibilidad universal), la salud y la reactivación de la economía.
-Rehabilitación de la vivienda pública hacia cero emisiones, mejorando la calidad de vida de los residentes, su comportamiento medio ambiental y su salud. Acompañando a los residentes para que sean protagonistas de los comportamientos ambientales.
-Incrementar el parque de vivienda para atender a la creciente necesidad. En 2022, 136 viviendas adicionales. Nueva construcción, edificación verde.

Programa de adaptación de la renta de alquiler a los ingresos económicos de las familias. Ayudas económicas al alquiler social, para nuestros usuarios-as, con el objetivo de facilitar el pago del alquiler a las familias cuya situación económica sea más precaria (aplicable con respecto a rentas en las que el alquiler supone el 20-30% de las mismas). Se establece una renta mensual mínima de 85 euros al mes. En 2021 el significativo incremento de concesiones de ayudas que tuvo lugar en 2020, ocasionado por la pandemia de COVID-19, no solo no ha bajado si no que se ha visto incrementado, aunque de una forma mucho menos pronunciada, que en el ejercicio 2020. Esta situación muestra que las familias destinatarias de las viviendas gestionadas por Zaragoza Vivienda todavía no se ha recuperado de las consecuencias económicas de la pandemia.

Esta situación también ha tenido una repercusión en la cuantía media del número de familias que han accedido a las ayudas otorgadas por el Ayuntamiento de Zaragoza a través de Zaragoza Vivienda que ha aumentado respecto al ejercicio 2020 aunque en una

cuantía mucho menor que el ejercicio anterior.

Todo ello ha dado lugar a que el importe de las reducciones se haya incrementado en el año 2021.
En 2022 ante una inflación sin precedentes, adaptamos la renta de las viviendas al Índice General de Alquiler de Viviendas (no al IPC).Como años anteriores y en este especialmente Zaragoza Vivienda ha seguido ayudando a los sectores más vulnerables y en situación de riesgo de exclusión para evitar y prevenir que se den situaciones que sean ya irreversibles.
* Programa de seguimiento social (el número de intervenciones totales es de 7807, ha disminuido respecto año anterior pero sigue siendo superior a las intervenciones de años anteriores a pandemia)
* Programas comunitarios destinados a la mejora de la convivencia de inquilinos-as de Zaragoza Vivienda, para la mejora de la convivencia vecinal y el uso adecuado de los espacios y zonas comunes en los conjuntos de viviendas sociales de alquiler, creando un equipo de trabajo especializado en trabajo social comunitario.
*Inclusión de criterios sociales y económicos ante situaciones de vulnerabilidad residencial en todos los barrios y núcleos urbanos de la ciudad y de criterios de eficiencia energética y de innovación , para la concesión de ayudas económicas anuales para la rehabilitación de edificios y viviendas.
Desde 2019, el Consistorio, a través de Zaragoza Vivienda, ha impulsado diferentes convocatorias de ayudas a la rehabilitación por valor de 21 millones de euros. Se han beneficiado a casi 5.400 viviendas. Estas ayudas han supuesto una inversión total de 45 millones de euros, la creación de 820 puestos de trabajo y la reducción de 1870 toneladas de CO2 en la ciudad.

*Participación en proyectos españoles y europeos de innovación sobre rehabilitación, en los que se trabaja la inclusión social y la adquisición de hábitos medioambientales. (Ver actividad de Zaragoza vivienda relacionada con el pacto verde en pregunta 15 de este cuestionario)
ZV trabaja para contribuir con la actividad de su empresa a que la ciudad de Zaragoza sea una ciudad climáticamente neutra en 2030. ¿Cómo? con edificios, proyectos y rehabilitaciones que tienen en cuenta la eficiencia energética, el impacto en la huella de carbono y la calidad del aire. Por ejemplo FLU, Pontoneros, casa vecinal Arcosur, rehabilitación Emmeline, líneas de ayudas al ciudadano, proyectos pioneros europeos. Monitorizamos edificios públicos para comprobar la efectividad, resultados de la rehabilitación y su contribución a la disminución de emisiones, huella de carbono y confort Proyectos cuyo objetivo son la colaboración con las diferentes Áreas del Ayuntamiento de Zaragoza. un ejemplo es la mesa de coordinación en materia de vivienda con representares de Zaragoza Vivienda y de los servicios sociales comunitarios y especializados,

*Proyectos sociales complementarios.
. Comparte vida: compartir vivienda para personas en especial situación de dificultad económica y social. En red con entidades sociales de la ciudad.
. Alquiler de locales de Zaragoza Vivienda con criterios sociales, ambientales y culturales, para aminorar y mejorara el impacto social, ambiental y de convivencia

en determinadas zonas de la ciudad.
-En 2021 se pone en marcha un plan de empleo (una trabajadoras social) en colaboración con la Fundación Kairós, con el objetivo de facilitar a inquilinos e inquilinas de las viviendas de alquiler social, el acceso al empleo.
-Además, firmamos acuerdos de colaboración con colegios profesionales y empresas para obtener descuentos en el amueblamiento de las viviendas
-El programa de alojamientos para universitarios mantiene todas sus plazas ocupadas. Se ofrecen 37 plazas para universitarios solidarios y 14 para universitarios-distrito Erasmus.

Existen convenios de Zaragoza Vivienda con el Ayuntamiento de Zaragoza y entidades sociales. Estos suponen favorecer una intervención colaborativa entre recursos sociales (Zaragoza Vivienda y las entidades sociales) al facilitar, a través del alojamiento, la labor social de las entidades y que éstas presten orientación, asesoramiento y atención especializada a nuestros inquilinos, en muchos casos. Esta doble colaboración supone estar en línea con el concepto de desarrollo económico y social sostenible. Las entidades con las que se mantiene convenios de colaboración con entidades sociales son: 32 convenios Entre los años 2022 y 2023 se han firmado o renovado un total de 3 convenios.

## Transparencia con el entorno social de la organización

### 30.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?

Se comunican a las personas empleadas de manera puntual y no sistematizada

### 30.1. Información adicional

Tanto con nuestros clientes directos como indirectos así como con el personal de la Sociedad mantenemos mecanismos de comunicación y cooperación. Sin embargo se debería modernizar la comunicación para poner en valor todas las actividades y proyectos que realiza Zaragoza Vivienda.
En 2022 con el fin de mantener informados puntualmente a la plantilla se informa semanalmente y a través de comunicación escrita, mail "Sabias Qué" todo lo que ocurre en la sociedad, animando si es el caso a su colaboración o participación.
Desde Seguridad y Salud en el trabajo se realizan campañas de donación de sangre y se fomenta la participación tanto de empleados como de las asociaciones y vecinos del barrio de San Pablo donde está ubicada nuestra sede.
En la rehabilitación de viviendas y edificios se explica y acompaña a los residentes en el proceso de rehabilitación con el objetivo de difundir y explicar medidas las medioambientales que se exigen con el objetivo de favorecen el ahorro energético y mejoran la calidad de vida del vecindario.
En Octubre de 2022 y con motivo del programa de fondos europeos Next Generation (programa de rehabilitación de barrios) se abren 4 oficinas de barrio para dar información y asesoramiento a las personas interesadas en las actuaciones de rehabilitación y regeneración a nivel residencial y urbanístico en los barrios.
Oficinas de barrio: Aloy Sala (Asociación de vecinos. Parque Bruil, calle Rebolerías 18)
Vizconde Escoriaza (Centro Fundación El Tranvía. Calle Fray Luis

Urbano 11)
Balsas Ebro Viejo (Centro Cívico Tío Jorge. Plaza San Gregorio)
Alférez Rojas (Centro Cívico Esquinas del Psiquiátrico. Vía Universitas 30)
Cuando se finalizan importantes proyectos se organizan visitas con los agentes del barrio (asociaciones de vecinos, junta del distrito municipal del barrio, centro de salud...), entidades sociales y con la plantilla.

Zaragoza Vivienda trabaja en cooperación y colaboración en cuanto a metodología y en cuanto a investigación y desarrollo de programas y proyectos urbanísticos y sociales, con entidades públicas y privadas. También organiza y participa en foros de encuentro técnico dónde se difunden sus acciones, programas y proyectos, jornadas especializadas en el sector de urbanismo, rehabilitación y vivienda, tanto con organizaciones de las que formamos parte activa, como la Asociación de Promotores Públicos de Vivienda (AVS), como a través de la Cátedra Zaragoza Vivienda.
De forma habitual, participamos en mesas, jornadas, encuentros y mesas sectoriales. Igualmente atendemos solicitud de información por parte de otros ayuntamientos de España que quieren que les expliquemos nuestra metodología de trabajo en rehabilitación integral de zonas vulnerables, o el programa de seguimiento en vivienda social de alquiler, entre otros.
Algunos ejemplos de participación:
- Informe Especial sobre Vivienda Social en Aragón del Justicia de Aragón sobre la gestión del alquiler social en Zaragoza Vivienda (2022)
- II Plan Local de Infancia y adolescencia de Zaragoza (desde 2018)
- Guía de recursos para jóvenes de servicio de Juventud (desde 2018)
- Diseño y elaboración de la Agenda Urbana de Zaragoza.
- 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 (2019)
Especial mención a la a actuaciones urbanas de colaboración con la Oficina del Plan Integral del Casco Histórico: el personal técnico de Zaragoza Vivienda colabora con la Oficina Muncipal que gestiona el Plan Integral del Casco Histórico de Zaragoza. A lo largo del año se mantiene contactos a través de los cuales se realizan acciones en el entorno de la Sociedad como reparación de vallado de solares, arreglos en fachadas, cartelería comunitaria, visitas técnicas ante problemas urbanístico, filtraciones, entre otras.

## Comunicación y fomento de buenas prácticas

### 31.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?

Se comunican las actividades y proyectos a través de la web y RRSS de forma sistemática

### 31.1. Información adicional

Se debería modernizar y actualizar el plan de comunicación  para poner en valor todas las actividades y proyectos que realiza Zaragoza Vivienda. En estos momento debido a recursos y prioridades hemos comenzado a dar pasos y acometer actividades sin esperar a tener un plan completo.

## AMBIENTAL

### Impacto ambiental

**32.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

Se tiene en cuenta el impacto ambiental ocasionado por la actividad de la organización y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

**32.1. Información adicional**

La Sociedad no posee activos significativos incluidos en el inmovilizado material, destinados a la minimización del impacto medioambiental y a la protección y mejora del medio ambiente; así mismo, no ha dotado provisiones para cubrir riesgos y gastos por actuaciones medioambientales.
Sin embargo, en coherencia con el desarrollo sostenible y la aplicación de acciones relacionadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se trabaja en los siguientes ejes principales:

? Proyectos de rehabilitación del patrimonio edificado con criterios de alta eficiencia. Consumo energético casi nulo (NZEB)

? Presentación de proyectos a la iniciativa NEXT GENERATION

? Mejora en la optimación de recursos energéticos en las viviendas del patrimonio de la Sociedad, especialmente los relativos al control del uso de las fuentes de energía.

Además, trabajamos para que la ciudad cumpla el objetivo de ser climáticamente neutra en 2030:

? Los proyectos europeos centran la atención en la eficiencia energética

? Todas las actuaciones de rehabilitación consiguen una reducción de emisiones de $CO_2$ por encima del 90% alineados con la misión de la ciudad de Zaragoza dentro del compromiso de las 100 ciudades más eficiente, para en 2030 reducir al 90% las emisiones de $CO_2$ existentes en 2019

? Viviendas, de nueva construcción, neutras en emisiones de $CO_2$

Punto Asesoría Energética, muy importante para nosotros porque ofrece asesoramiento energético a nuestros inquilinos y a la ciudadanía. (2022)
- Atenciones realizadas: 82 (32 hombres y 50 mujeres)
- Personas beneficiarias : 151
- Bonos sociales tramitados: 78
- Cambios en potencias o contrataciones tramitadas: 1

En 2022 hemos desarrollados la siguientes acciones medioambientales:

? Proyecto Barrio Solar, nos acerca a la eficiencia energética y a tecnologías punteras en autoconsumo de energía.

Lo más importante: ofrece acceso al autoconsumo de energía a comercios y hogares en la zona norte del barrio ACTUR-Rey Fernando de Zaragoza.

? Emisiones $CO_2$ Edificio Ricardo Millán: 80 viviendas de alquiler con calificación A de eficiencia energética, envolvente y carpintería de alta eficiencia, aislamiento suplementado, ganancia solar en orientación norte, equipos de producción térmica de alta eficiencia, e instalación de energías renovables para producción térmica y eléctrica.

Cuenta con 115 paneles híbridos, sustitución de gas natural por energía renovable y cambio de materiales derivados del petróleo por otros de menor huella de carbono, reduciendo en un 16% las emisiones de CO2 durante la construcción y 11% durante el uso del edificio.

? Pontoneros Certificado Leed: Residencia Universitaria Pontoneros, con capacidad para 337 estudiantes y en colaboración con la Universidad de Zaragoza.

El Certificado LEED reduce los impactos negativos en el medio ambiente, emisiones de efecto invernadero y reduce los residuos, además de un 30% y un 50% de ahorro de energía reduciendo los costes de mantenimiento del edificiio

? Análisis ciclo de vida. Realizamos el análisis de ciclo de vida, por primera vez en un edificio público de la ciudad aplicando las modificaciones indicadas.

? Casa Vecinal Arcosur: primer edificio passivhaus de Zaragoza y uno de los primeros de España aplicando criterios Passive House Institute, que busca buena calidad del aire interior y consumo energético casi nulo.

? Rehabilitación del parque municipal de viviendas de alquiler social: 160 viviendas ubicadas en el barrio del ACTUR.

El objetivo es mejorar la envolvente y alcanzar una reducción del 85% de la demanda de calefacción, reducción del 64% del consumo global de energía primaria no renovable y reducción de un 69% de las emisiones globales de CO2.

Aportaciones por vivienda de las mejoras relacionadas con las ayudas a la rehabilitación urbana:

INDICES POR VIVIENDA 2021-2023

Tn CO2 por vivienda en Eficiencia: 3,44 Tn Co2/viv

N.º Arboles por vivienda: 93 arboles/viv 35

N.º Personas beneficiadas por vivienda: 2,3 personas/viv

N.º Empleos por vivienda 18 empleos/1M?

Zaragoza Vivienda, con su actividad, trabaja para contribuir a que la ciudad sea climáticamente neutra en 2030, construyendo y rehabilitando edificios con eficiencia energética, reduciendo el impacto en la huella de carbono y mejorando la calidad del aire.

Monitorizamos edificios públicos para comprobar la efectividad, resultados de la rehabilitación y su contribución a la disminución de emisiones, huella de carbono y confort

## Compromiso frente al cambio climático

### 33.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?

Existe un compromiso a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

## Economía circular

### 34.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

### 34.1. Información adicional

Tal y como exigen los proyectos de la Unión Europea NextGeneration,, en los que participa Zaragoza Vivienda, debemos iniciar el camino de circularidad-economía circular en los proyectos y acciones urbanísticas financiados por Europa:
" Transmisión onerosa mediante constitución del derecho de superficie de diversas parcelas, propiedad de Zaragoza Vivienda para la promoción, construcción y gestión de viviendas protegidas de Aragón energéticamente eficientes en régimen de alquiler asequible". «Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia-

Financiado por la Unión EuropeaNextGenerationEU»:
- Los diseños de los edificios y las técnicas de construcción apoyarán la circularidad y, en particular, demostrarán, con referencia a la ISO 20887 u otras normas para evaluar la capacidad de desmontaje o adaptabilidad de los edificios, cómo están diseñados para ser más eficientes en el uso de recursos, adaptables, flexibles y desmontables para permitir la reutilización y reciclaje.
- Al menos el 70% (en peso) de los residuos de construcción y demolición no peligrosos (excluyendo el material natural mencionado en la categoría 17 05 04 en la lista europea de residuos establecida por la Decisión 2000/532 /EC) generados en el sitio de construcción se preparará para su reutilización, reciclaje y recuperación de otros materiales, incluidas las operaciones de relleno utilizando residuos para sustituir otros materiales, de acuerdo con la jerarquía de residuos y el Protocolo de gestión de residuos de construcción y demolición de la Unión Europea.
- Los operadores deberán limitar la generación de residuos en los procesos relacionados con la construcción y demolición, de conformidad con el protocolo de gestión de residuos de construcción y demolición de la UE y teniendo en cuenta las mejores técnicas disponibles y utilizando la demolición selectiva para permitir la eliminación y manipulación segura de sustancias peligrosas y facilitar la reutilización y reciclaje de alta calidad mediante la eliminación selectiva de materiales, utilizando los sistemas de clasificación disponibles para residuos de construcción y demolición. Asimismo, se establecerá que la demolición se lleve a cabo preferiblemente de forma selectiva y la clasificación se realizará de forma preferente en el lugar de generación de los residuos.
Con respecto a las iniciativas puntuales que podemos señalar son:

? En la redacción de los últimos proyectos de rehabilitación ejecutados se han prescrito ya las exigencias definidas para la reutilización, reciclaje y recuperación de al menos el 70 % de los residuos no peligrosos generados en las obras.

? Se ha dado prioridad a la prescripción de carpinterías de aluminio frente a las de PVC, por ser un una industria en la que gran parte de la materia prima es de materiales reciclados.

? Se ha colaborado con la Universidad de Zaragoza para analizar el análisis de ciclo de vida de algunas de las rehabilitaciones realizadas, para tener un conocimiento real y no solo intuitivo de los procesos constructivos. (Valoración del Impacto ambiental y energético de los planes públicos municipales de rehabilitación energética en Zaragoza)

? En las licitaciones de las empresas constructoras se señalan criterios de valoración con aspectos relacionados con el empleo de materiales reciclados, la disminución de contaminantes, de embalajes y plásticos.

? Proyectos Europeos: en el Proyecto Neutral Path, se va a insuflar la fachada de ladrillo con aislamiento a base de poliuretano triturado proviniente del reciclado del material interior de los frigoríficos.

? Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.
? La organización ha comenzado a integrar los conceptos de la economía circular en sus operaciones y cuenta con objetivos y un plan de acciones para su desarrollo.
? La organización ha iniciado su transición hacia la economía circular, con objetivos y un plan de acciones en seguimiento y una evaluación periódica de los resultados obtenidos.

### Comunicación ambiental

**35.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

Se comunican, pero exclusivamente a grupos de interés implicados

**35.1. Información adicional.**

Se comunica a través de los canales de comunicación interna y externa disponibles.

## VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

### Priorización de temas

**36.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

1 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
2 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
3 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
4 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
5 - Capacitar a las personas de la empresa
6 - Ofrecer productos y servicios de calidad
7 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
8 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad Local
9 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
10 - Disponer de presupuesto

### Valoración Global

**37.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

7

### Puntos fuertes y áreas de Mejora

**38.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

Innovación desde una perspectiva social y en la revitalización y regeneración urbana,. Creación de valor añadido., Desde esta visión, la misión de Zaragoza Vivienda se completa dando estabilidad y continuidad a numerosos programas, proyectos y acciones que van más allá del concepto estricto de vivienda y alojamiento y que es decisión y compromiso de

la organización.

**39.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

Transformación digital: cultural, formación en nuevas tecnologías, modernización de medios y herramientas de trabajo, procesos y acceso a los datos, base de datos única (terminar de implementarla y uso generalizado).
A finales de 2024 está prevista la probación del Plan de Acción Medioambiental 2025-2027
Revisión y simplificación de la misión, visión y valores
Continuar con la planificación de la comunicación interna y externa en el ámbito de la responsabilidad social corporativa
Red de voluntariado corporativo

## Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

**¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 pero no ha establecido ningún compromiso con la consecución de los ODS.

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

Sí

**Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**

- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.