

RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PUBLICAS

Empresa evaluada

**SOCIEDAD MUNICIPAL ZARAGOZA VIVIENDA,
S.L.U.**

CIF:B50005701

C/San Pablo 61

50003 - Zaragoza

Zaragoza

01 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

Sociedad Municipal del Ayuntamiento de Zaragoza en materia de vivienda

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

Podemos afirmar que hace más de 30 años nació la que hoy conocemos como Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U.

05 - Número de personas empleadas

A fecha de elaboración de este informe (junio de 2019) la plantilla de Zaragoza Vivienda está formada por 98 personas, 24 hombres y 74 mujeres.

06 - Persona contacto

Carmen Vázquez López

Jefa de Sección de Responsabilidad Social

07 - E-mail persona contacto

cvazquez@zaragozavivienda.es

08.- Página web

1 GENERAL

1.a Tendencias Globales

1.- Considera que su empresa tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como por ejemplo:

- **Económicos (creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad...**
- **Políticos (cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas,)**
- **Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica,)**
- **Tecnológicos (comunicaciones, redes sociales)**
- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación....)**

Estos temas son importantes para la empresa y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la empresa a largo plazo., así como los impactos y resultados obtenidos

1.1, Información adicional

Las empresas municipales de vivienda, tal y como se conciben hoy en día y con el objetivo de ser instrumentos de gestión sobre alojamiento nacen alrededor de los años 80. Zaragoza Vivienda es una Sociedad Mercantil de responsabilidad limitada, capital íntegramente municipal y con personalidad jurídica propia que pertenece al Ayuntamiento de Zaragoza.

Promueve una gestión flexible y ágil que centra su actuación en dar respuesta a las diferentes necesidades de alojamiento en Zaragoza, en unos años en los que las demandas están directamente relacionadas con situaciones sociales y económicas de especial vulnerabilidad.

1.b Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

3.- Al planificar la actividad de su empresa, ¿se diferencian los planes a corto y a largo plazo?

Se plantean y planifican de forma voluntaria específicamente en el corto, medio y el éxito a largo plazo de la empresa

3.1. Información adicional

El máximo órgano de gobierno de la Sociedad es la Junta General del Ayuntamiento de Zaragoza. Ésta nombra al Consejo de Administración que estará formado por el Alcalde (en la función de Presidente) y por representantes de los diferentes grupos municipales, en

proporción a la corporación electa.

Zaragoza Vivienda, como Sociedad Municipal, deberá impulsar una acción constante de recuperación y revitalización urbanística y social de la ciudad y con ello, la mejora de las condiciones de vida, la igualdad social, la protección del medioambiente y la justa distribución de los recursos.

Aunque mantiene la necesaria estabilidad en la planificación de sus líneas estratégicas a largo plazo, al inicio de cada corporación electa se establecen las bases que van a orientar la política de vivienda a lo largo de los 4 años de mandato

4.- ¿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

4.1. Información adicional.

En Zaragoza Vivienda, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera y en la ley de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local, los indicadores financieros deben reflejar su viabilidad económica, lo que le obliga a una gestión financiera responsable, destinando esos beneficios empresariales al cumplimiento de su objeto social

Cumplimos los requisitos de sectorización como empresa de mercado al superar sus ingresos por ventas y prestación de servicios el 50% de los gastos de explotación, llegando en el ejercicio 2018 a una cobertura del 61% (59% en el año anterior).

En cuanto a Estabilidad Presupuestaria, Zaragoza Vivienda cumple, en 2018, los requisitos de la Ley de estabilidad presupuestaria como consecuencia de presentar una cuenta de resultados de explotación positiva, estando sectorizada como sociedad no financiera de mercado de acuerdo con los criterios del SEC 2010

Así pues, con arreglo a la normativa señalada, en el caso de existir beneficios deberán destinarse a proyectos sociales y/o medioambientales y a actuaciones señaladas en el Plan Estratégico de cada momento (actualmente 2017.2020).

1.c Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

5.- Tiene identificados su empresa 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..

Tenemos identificados los grupos de interés de la empresa y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

5.1. 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, en los que participaron 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

http://www.zaragozavivienda.es/M09_RESPONSABILIDAD

[SOCIAL/documentos/MEMORIA%20SOSTENIBILIDAD%20ZARAGOZA%20VIVIENDA.pdf](http://www.zaragozavivienda.es/M09_RESPONSABILIDAD/SOCIAL/documentos/MEMORIA%20SOSTENIBILIDAD%20ZARAGOZA%20VIVIENDA.pdf)

)

- ? Clientes Directos
- ? Los Trabajadores
- ? Proveedores-colaboradores
- ? Organizaciones-Sociedad Civil
- ? Gobierno de Aragón
- ? Bienestar social Zaragoza/nuestro entorno
- ? Medios de comunicación
- ? Entidad similar / colaboraciones I+D+i
- ? Medio ambiente
- ? Ayuntamiento de Zaragoza
- ? Clientes indirectos

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

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés y se analizan de forma individualizada

6.1. 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 el Plan Estratégico 2017-2020 se definen los siguientes objetivos:

Objetivo 1: Prevenir y atender la emergencia habitacional y la exclusión residencial,

Objetivo 2: Ampliación del parque de viviendas en alquiler asequible,

Objetivo 3: Fomentar el mantenimiento y rehabilitación del parque público y privado de viviendas existentes

Objetivo 4: Colaboración con otras áreas municipales en proyectos y planes del Ayuntamiento de Zaragoza,

Objetivo 5: Colaborar con el Gobierno de Aragón en materia de vivienda, rehabilitación, emergencia habitacional y pobreza energética,

Objetivo 6: Incorporar de forma proactiva, criterios de Desarrollo Sostenible y Economía del Bien Común al conjunto de la gestión de Zaragoza Vivienda

El método es de acción directa con los clientes directos (por ejemplo: gestión administrativa y social de más de 2000 viviendas sociales de alquiler) y de colaboración-cooperación con clientes indirectos (por ejemplo: Gobierno de Aragón y Ayuntamiento de Zaragoza).

Zaragoza Vivienda lleva años haciendo partícipes a vecinos, vecinas y a la ciudadanía en general en proyectos en los que puedan verse directamente afectados y, por tanto, podemos considerarla pionera con respecto a la cogestión en el desarrollo de productos y servicios,.

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

Actualmente, además, promoviendo procesos participativos en las viviendas municipales de alquiler social situadas en Parque Goya y calle Las Armas, o las sesiones informativas de intercambio y/o talleres de trabajo que se realizan conjuntamente con asociaciones vecinales, entidades sociales, comunidades vecinales y áreas del Ayuntamiento de Zaragoza, promoviendo fórmulas de participación y colaboración para la adecuación de necesidades y respuestas. El valor de esta metodología de trabajo que en ocasiones hace más compleja la propia gestión de nuestras actividades, es el hecho de que los productos o servicios ofrecidos a nuestros clientes no están estandarizados para una mejor adaptación a sus necesidades.

1.d Gobierno de la empresa

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

Se comenta la forma de trabajar en la empresa al iniciar la relación laboral

7.1.. Información adicional.

Con respecto al conjunto de la plantilla, existe:

Manual de Bienvenida,

Plan de Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres (desde 2010),

Procedimiento de situaciones de 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,

Protocolo para la prevención de agresiones,

Plan de formación propio (específico en relación a las tareas realizadas y/o a iniciar)

Plan de comunicación (Comisión de Comunicación que elabora un boletín interno al que se tiene acceso en el momento de la incorporación a la organización)

Buzones de sugerencias

Asambleas informativas, convocadas desde la Gerencia (1-2 al año, en función de los acontecimientos)

Con respecto a la difusión e información sobre las líneas estratégicas de la Sociedad:

El Plan Estratégico 201-2020 actual se ha elaborado desde una perspectiva de cohesión, trabajo en equipo (Comité de Gestión) y tomando como fuentes, tanto aspectos externos, objetivos generales del programa de gobierno del Ayuntamiento de Zaragoza que marcan las políticas en materia de vivienda y rehabilitación, como internos, en línea con la identidad y razón de ser de Zaragoza Vivienda como son su Misión, Visión y Valores. En su redacción han participado 19 responsables de diferente nivel y especialización de Zaragoza Vivienda.

En 2017 se realizaron sesiones informativas exponiendo el Plan Estratégico al conjunto de los trabajadores y trabajadoras de la Sociedad.

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

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

8.1. Información adicional

Se atienden todas las demandas, quejas y sugerencias desde la Unidad de Recursos

Humanos y desde la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo y se tiene acceso directo a la diferentes jefaturas de Áreas y al Director Gerente de Zaragoza Vivienda, además de los mecanismos habituales en cualquier empresa pública o privada como es el Comité de Empresa.

En el Plan Estratégico 2017-2020 se incluye la preparación y aprobación de un Código ético, bajo la responsabilidad del Director Gerente, a realizar en el año 2020

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

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

9.1 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.

10.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?

La sociedad sabe que tiene que implementar este manual pero no ha iniciado los trabajos para ello

10.1. Información adicional

No consta obligatoriedad en este sentido.

Si está previsto en el Plan Estratégico la elaboración y aprobación de un Código ético para el año 2020

1.e Plan de Responsabilidad Social

11.- 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

11.1. Información adicional.

El Plan de responsabilidad social en Zaragoza Vivienda se incluye en el Plan Estratégico 2017-2020, objetivo 6 "Incorporar de forma proactiva, criterios de Desarrollo Sostenible y Economía del Bien Común al conjunto de la gestión de Zaragoza Vivienda"

* Estrategia 6.1: Desarrollar sistemas de participación, transparencia y colaboración entre las diferentes áreas, programas y acciones de la Sociedad, en línea con la Misión, Visión y Valores de Zaragoza Vivienda y los principios del desarrollo sostenible y el bien común

Proyecto 6.1.1

Elaborar un Código Ético que aporte estabilidad en la acción continuada de la Sociedad y permita armonizar la gestión de las diferentes políticas municipales de vivienda

Proyecto 6.1.2

Coordinación y seguimiento de los Planes Operativos anuales del Plan Estratégico

Proyecto 6.1.3

Manual de criterios sostenibles y del bien común, para su aplicación, de forma transversal, a las actuaciones de Zaragoza Vivienda

Proyecto 6.1.4

Constituir un equipo que atienda aspectos relacionados con el clima laboral

Proyecto 6.1.5

Plan de Comunicación Interna

Proyecto 6.1.6

Plan de Igualdad de Oportunidades

Proyecto 6.1.7

Revisión del Plan Medioambiental

* Estrategia 6.2: Planificar y desarrollar mecanismos de información y difusión al exterior sobre nuestra actividad

Proyecto 6.2.1

Plan de Comunicación Externa

Proyecto 6.2.2

Promover relaciones con los grupos de interés con los que se relaciona Zaragoza Vivienda

Proyecto 6.2.3

Portal de transparencia de Zaragoza Vivienda (se modifica y nos incorporamos al Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Zaragoza)

* Estrategia 6.3 Impulsar la colaboración, el intercambio y la transmisión de conocimientos con otras entidades

Desarrollar acciones de colaboración e intercambio de conocimientos con otras entidades

12.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social, ¿se establecieron los

objetivos e indicadores de seguimiento del plan?

Se plantean objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales,

12.1. Información adicional.

Cada uno de los proyectos señalados anteriormente y que forman parte del objetivo 6 del Plan Estratégico 2017-2020, han sido elaborados por diferentes responsables y colaboradores e incluyen la siguiente información:

DESCRIPCIÓN	DE
ACTIVIDADES-DURACIÓN-RESPONSABLES-COLABORADORES-PRODUCTOS	
Duración - Fechas de inicio /final - Periodo de verificación del proyecto	
Seguimiento de la ejecución de actividades - Comienzo y finalización - Motivos de la posible desviación	
Resultados previstos - Seguimiento de indicadores - Evaluación - Desviación	

2 CLIENTES

2.a Satisfacción de cliente

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

Alguna vez hemos realizado alguna encuesta a clientes

13.1. Información adicional

Está incluido en el Plan Estratégico 2017-2020, Proyecto 6.2.2: "Promover relacione con los grupos de interés con los que se relaciona Zaragoza Vivienda" cuya implementación se prevé para 2020

14.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la empresa?

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

14.1. Información adicional

Con respecto a las mejoras sostenibles en relación a los proveedores, Zaragoza Vivienda incluye cláusulas de índole medioambiental y social en los pliegos de cláusulas particulares de sus licitaciones.

Aplica y sigue:

1.- INSTRUCCIÓN RELATIVA A LA INCORPORACIÓN DE CLÁUSULAS SOCIALES DE GÉNERO EN LOS CONTRATOS CELEBRADOS POR EL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA, SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO MUNICIPAL, de fecha 7 de julio de 2016.

2.- Utilización de la publicidad en los procedimientos de licitación que sin ser obligatoria, PLACE, DOUE, se publican a efectos de garantizar una mayor concurrencia y cumplimiento de las Directivas de Contratación. Igualmente la contratación menor que exceda de cuantías superiores a mil euros o por el objeto del contrato son objeto de publicación en PLACE.

3.- Para la compra responsable: cláusulas sociales y medidas medioambientales en las obras. Proyectos que fomenten el respeto al medio ambiente como en el Proyecto las

Azoteas Verdes.

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.

Los pliegos que contienen cláusulas medioambientales o de inclusión social, implican una valoración a los proveedores para que cumplan dichos requisitos, debiendo acreditar que cumplen con los requisitos de la licitación, según consta en informes técnicos internos.

Trabajamos bajo la premisa de Coordinación de Actividades Empresariales recogida en el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (Modelo de intercambio de documentación en la actividad empresarial).

Con respecto a clientes directos como los inquilinos e inquilinas de vivienda social de alquiler o los propietarios y propietarias de viviendas cedidas en alquiler a nuestro programa de captación de vivienda vacía, hay que señalar que hemos ido realizando encuestas de opinión en las que la media de calificación ha sido de 9 pero no hemos sistematizado su realización.

2.b Innovación en los productos y servicios

15.- ¿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

15.1. 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: Asociación de Gestores Públicos de Vivienda y Suelo (AVS)
Cátedra Zaragoza Vivienda (Universidad de Zaragoza)
Proyectos europeos en los que participamos.

* Asociación 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, tal y como se observa en las actividades en las que no sólo hemos formado parte sino que hemos liderado y coordinando en diferentes momentos a lo largo de estos años y de nuestra participación en los diferentes grupos de trabajo: Grupo de trabajo "Rehabilitación y Renovación Urbana", grupo de "Trabajo Social", asesoramiento a las demás organizaciones de AVS en gestión financiera y de carácter jurídico y participación en cursos de formación para las organizaciones que forman parte de AVS.

En 2018:

? Jornada Técnica: La contratación del Sector Público Instrumental en la nueva Ley de contratos. 18 de enero de 2018

? Reunión grupo de trabajo de AVS sobre aspectos sociales, que coordina Zaragoza Vivienda. 26 de junio de 2018

? Jornada técnica: ?Construyendo el derecho a la vivienda desde los parques públicos de vivienda en alquiler? 18 de octubre de 2018

? Asamblea General de AVS, celebrada en Santander los días 23 y 24 de mayo.

* 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.

En 2018:

investigación:

? Ayudas de investigación Cátedra Zaragoza Vivienda, convocatoria 2017, que se abre a partir de marzo de 2018 y con un plazo de ejecución de 12 meses desde la concesión del proyecto año.

? V Premio de Investigación Cátedra Zaragoza Vivienda, convocatoria 2017. Plazo de presentación: 16 de abril de 2018.

Las modalidades son:

a) Proyecto Fin de Estudios de las titulaciones de la Universidad de Zaragoza.

b) Publicaciones académicas disponibles en acceso abierto;

c) Otros trabajos de investigación sobre la ciudad de Zaragoza o de aplicación a la misma.

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.

La Cátedra Zaragoza Vivienda ha organizado o participado en las siguientes jornadas y foros:

? V Jornada Cátedra Zaragoza Vivienda, sobre diagnóstico socio-económico y físico de la vivienda, celebrada en colaboración con el proyecto Eco-REGEN.

? Congreso HACIA UNA NUEVA CULTURA JURÍDICA PARA EL ACCESO A LA VIVIENDA. Proyecto de investigación 264108 ?Nuevas vías de acceso a la vivienda?

? Jornada sobre proyectos de rehabilitación diseñados con criterios de sostenibilidad por alumnos en el contexto de la Semana de la Ingeniería y la Arquitectura que se celebra en la Escuela de Ingeniería y Arquitectura (EINA)

? Manifiesto en apoyo al Plan de Inversión 2018-2023 de Zaragoza Vivienda, por parte de 33 entidades

Publicaciones

? La Cátedra Zaragoza Vivienda ha impulsado la publicación en 2018 de un libro titulado ?Movilidad social descendente a través de la pérdida de la vivienda en la ciudad de Zaragoza: Tectónica de clases en la sociedad postfordista?

? La Cátedra Zaragoza Vivienda pone en acceso abierto en su página web el libro ?Nuevos enfoques en la rehabilitación energética de la vivienda hacia la convergencia europea: La vivienda social en Zaragoza, 1939-1979?

* Proyectos europeos

En Zaragoza Vivienda hay una larga experiencia en gestión de proyectos europeos, generalmente relacionados con la rehabilitación de edificios y viviendas y con la búsqueda de eficiencia energética y una óptima calidad ambiental.

En los últimos años se ha evolucionado en los objetivos a alcanzar y desde los proyectos europeos en los que trabajamos, se afrontan temas en materia de Medio Ambiente y Sostenibilidad, Urbanismo y Movilidad, Vivienda, Inclusión y Cohesión Social, Actividad Económica y Comercio, así como una modernización en las líneas de actuación y las metodologías para su implementación.

En el apartado que nos ocupa, los proyectos europeos nos aportan gestión compartida con diferentes socios e integrada en nuestra estrategia de planificación e innovación, al ponerse en marcha experiencias-piloto en temas relacionados con el alojamiento y el hábitat.

En este sentido, debemos destacar que para Zaragoza Vivienda es de vital importancia el trabajo colaborativo europeo no solo por la innovación sino porque permite experimentar previamente y decidir, una vez terminada la experiencia europea, que actuaciones y proyectos podemos poner en marcha en Zaragoza Vivienda.

2.c Calidad del servicio

16.- ¿Cómo realiza su empresa la puesta en el mercado del producto o servicio?

Se comercializa el producto/servicio y se asesora de manera transparente al clientes sobre su uso.

16.1. 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 en áreas de especial necesidad, trabajo comunitario, desarrollo urbano sostenible, entre otras, en las que el objetivo fundamental es la mejora en la calidad de vida y bienestar físico y social de la ciudadanía que accede a nuestros productos y servicios.

La relación ética se establece acorde a los valores, normas y principios asumidos por Zaragoza Vivienda para alcanzar una mayor sintonía con la sociedad, respetando los derechos reconocidos por ésta y los valores que con ella comparte: cumplimiento de la legalidad, honestidad, integridad, responsabilidad hacia el medio ambiente, intolerancia hacia las discriminaciones (por raza, color, religión, sexo, impedimento físico), respeto hacia las necesidades y derechos de los empleados y empleadas.

Desde el punto de vista de la calidad, no tenemos certificaciones oficiales pero en 2011 se emite un comunicado desde Gerencia en el que se define la política de gestión en cuanto a calidad.

Desde el año 2003 disponemos de una Unidad de Atención e Información al Ciudadano (UIAC) con atención continuada de 9'00 a 17'00 horas de lunes a jueves y viernes de 9.00 a 14.00 horas, que ofrece información y asesoramiento sobre los servicios que presta Zaragoza Vivienda y cualquier otra información relacionada con la vivienda y el alojamiento

en Zaragoza. De forma específica informa y tramita: adjudicación de vivienda vacante municipal, gestión social, gestión arrendamientos, Programa Alegra tu vivienda, mediación hipotecaria y mediación en alquiler, entre otros programas.

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

Señalar, como complemento a las fortalezas de la Sociedad, que en sus acciones de comunicación Zaragoza Vivienda respeta los valores básicos de dignidad humana y que la retribución salarial de la plantilla no está ligada a objetivos de venta.

17.- ¿Cuales son las características del servicio post venta o seguimiento del servicio de su empresa?

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

17.1. Información adicional.

Como ya se ha indicado en el apartado anterior, aplicamos toda la normativa relacionada con política de calidad a partir de febrero de 2011.

Con respecto a la gestión interna, Zaragoza Vivienda tiene desarrollado un proceso de Gestión de la Mejora cuyo objeto es definir la sistemática que utiliza la Sociedad para gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones y la implantación de acciones de mejora. Este proceso es aplicable a los servicios prestados por la Sociedad y al personal que participa en los mismos.

Para la recogida de sugerencias hay establecido un buzón de sugerencias en la planta calle de las oficinas de la Sociedad de c/ San Pablo 48 (UIAC), que en 2018 no ha registrado ninguna sugerencia.

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 del concurso público (apartado A Proveedores), 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.

2.d Transparencia informativa sobre el producto o servicio

18.- ¿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

18.1. Información adicional.

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

Cumplimos con la Ordenanza sobre Transparencia y Libre Acceso a la Información a los Organismos Autónomos, Sociedades Municipales y demás entidades vinculadas o

dependientes del Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza. La información que debe hacerse pública, para el cumplimiento de esta norma, esta contenida en el Portal de Transparencia de la Página del Ayuntamiento.

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

Portal de Transparencia:
<http://www.zaragoza.es/sede/portal/organizacion/zaragoza-vivienda>

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

3 PERSONAS EMPLEADAS

3.a Satisfacción de las personas empleadas

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

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

19.1. Información adicional

Las propuestas de mejora plantadas en la Memoria de Desarrollo Sostenible 2015, en el Balance del Bien Común 2014 (auditado en 2016), en el Informe de Riesgos Psicosociales 2016 y de las sugerencias presentadas por la plantilla en los buzones de sugerencias, se incluyen en el objetivo 6 del Plan Estratégico 2017-2020 (Incorporar de forma proactiva, criterios de Desarrollo Sostenible y Economía del Bien Común al conjunto de la gestión de Zaragoza Vivienda) y en el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como en el Plan de Formación interno.

3.b Igualdad de oportunidades y no discriminación

20.- ¿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 cultura.....)?

Existen planes que garantizan la igualdad de oportunidades, se evalúan los resultados y se incluyen las mejoras necesarias

20.1. Información adicional

Plan Igualdad 2010

Evaluación del Plan de Igualdad 2010-2014

Entre 2015 y 2016 se pone en marcha una experiencia piloto de Teletrabajo como medida de conciliación de la vida personal, laboral y familiar que ya estaba incluida en la I fase del Plan de Igualdad y se aprueba finalmente, como modalidad laboral en 2016

Actualmente, estamos implementado la II fase del plan 2017-2020 en la que se incluyen 28 actividades de las cuales se han puesto en marcha, hasta este momento, un total de 20 actividades.

3.c Conciliación de la vida personal, familiar y laboral

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

Existen actuaciones planificadas y exitosas para facilitar medidas de conciliación para todas las personas que trabajan en la empresa

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

En 2016, tras la valoración de la experiencia piloto impulsada por la I fase del Plan de Igualdad de Oportunidades 2010-2014, se implementa el teletrabajo como medida de conciliación de la vida laboral, personal y familiar. Actualmente están teletrabajando 3 personas (3,09% del total de la plantilla).

Además, el Convenio de aplicación al personal laboral del Ayuntamiento de Zaragoza (2016-2019) garantiza la posibilidad a la plantilla para que se pueda solicitar horario distinto de la jornada laboral habitual, por causas justificadas. En Zaragoza Vivienda el 100% de las solicitudes presentadas en 2018 han sido aprobadas. Las peticiones de modificación de horario más habituales son: reducción de la jornada laboral y cambio de horario.

Como mejora con respecto al Convenio, se conceden licencias sin sueldo a todas las personas que forman parte de la plantilla (temporales o fijas).

3.d Formación y fomento de la empleabilidad

22.- ¿Cómo identifica su empresa las necesidades de formación de las personas empleadas?

Existe un canal formal por el que anualmente se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y se analizan las propuestas

22.1. Información adicional.

Desde la Unidad de Recursos Humanos se difunde anualmente (recordatorio trimestral) el plan de formación del Ayuntamiento de Zaragoza., en el que podemos participar.

Además, también anualmente, los responsables de cada Área envían a la plantilla una solicitud para que propongan necesidades de formación adaptada a cada perfil y puesto de trabajo.

Con esta información, con las aportaciones de todas las personas con responsabilidad en Zaragoza Vivienda y con las propuestas del Comité de Empresa por la que se se comenzó a diseñar en 2016, y se puso en marcha en 2017 nuestro propio plan de formación, para cuya gestión incorpora en 2016 una partida presupuestaria específica para formación interna,

Además, el Comité de Empresa y el Comité de Igualdad y el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. proponen y difunden diferentes planes de formación presenciales y online,

23.- ¿Cómo se gestiona la formación en su empresa?

Existe un plan de formación y las personas empleadas pueden proponer acciones formativas que favorecen la empleabilidad y la promoción interna

23.1. Información adicional

En el plan de formación 2018 se han realizado un total de 50 cursos en los que han participado 192 solicitantes.

Es gestionado por 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 en función de la relación de contenidos de la formación propuesta con respecto al puesto de trabajo.

3.e Seguridad y salud.

24.- ¿Tiene implantado en su empresa mecanismos de salud y seguridad laboral?

Existe un sistema de prevención de riesgos laborales implantado y conocido por las personas empleadas

24. 1. Información adicional.

Zaragoza Vivienda ha adoptado como modalidad preventiva un Servicio de Prevención ajeno (MAS Prevención, Servicio de Prevención, SLU) para las especialidades de Vigilancia de la Salud, Ergonomía y 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, se reúne trimestralmente. Está formado por los delegados de prevención (a propuesta del C. de Empresa) y por delegados designados por la empresa. En Zaragoza Vivienda está constituido por 4 delegados y asisten a las reuniones el Director Gerente y el Jefe de Área de Información y Organización.

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

4 PROVEEDORES

4.a Compras responsables

25.- En terminos de criterios de compra responsable, ¿cómo realiza su empresa la selección de proveedores?

Se selecciona el proveedor no sólo en base a su calidad y precio, sino también por su impacto ambiental y social

25.1. 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 de Sector Público.

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

En los pliegos de contratación se incluyen cláusulas sociales, medioambientales y de género.

Participación en proyectos europeos en el marco Horizon 2020

Fomentamos la participación en proyecto de la Unión Europea.

4.b Clasificación y evaluación de proveedores

26.- ¿Se evalúa y clasifica a los proveedores en función de su riesgo (esta es una posible clasificación) o de otra forma?

Se valoran la calidad de servicio, el precio y las prácticas sociales y medioambientales en su actividad

26.1. Información adicional

En función de:

- Mejor relación calidad-precio
- Priman las licitaciones por calidad y aplicación de cláusulas sociales y medioambientales.

Ejemplo de mejor relación calidad-precio:

Por lo tanto, Zaragoza Vivienda incluye cláusulas medioambientales y sociales en los pliegos de cláusulas particulares de sus licitaciones.

En los contratos de obras se puntúa la mejora de las condiciones medioambientales de la obra, buscando materiales con certificados medioambientales con origen próximo a la obra, la disminución del consumo de agua y todas las medidas objetivas valorables.

Para realizar un análisis más exacto, en 2017 analizamos un total de 32 proveedores, con un volumen de facturación del 94,83 % del total (5.213.708,00 €, IVA incluido), según datos ponderados respecto al volumen de compra:

73% de proveedores locales

35% de proveedores con acreditación medioambiental

39% de proveedores con trabajadores discapacitados en plantilla

En general, los aspectos relacionados con una exigencia en materia de cercanía, certificaciones regionales y sociales, son acciones no sistematizadas ni recogidas en informe o protocolo de obligado cumplimiento, pero demuestra la evidencia de sensibilidad en la materia

Igualmente, podemos considerar que los objetivos de gestión ética están presentes en los procesos de contratación. Éstos se reflejan en el clausulado de los pliegos y en el posterior control de su cumplimiento. Disponemos de un programa para la valoración de proveedores en el que se reflejan los criterios establecidos en la solicitud de contratación durante el proceso.

Los pliegos que contienen cláusulas medioambientales o de inclusión social, implican una valoración a los proveedores para que cumplan dichos requisitos, debiendo acreditar que cumplen con los requisitos de la licitación, según consta en informes técnicos internos. En el 100% de los contratos mayores en los que se incluyen cláusulas medioambientales y/o

sociales, se realiza valoración.

Actualmente, se ha implementado el control en la ejecución del contrato como eje del mismo.

4.c Homologación de proveedores

27.- ¿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

27.1. Información adicional

En este sentido, no disponemos de un sistema de homologación general para los proveedores (se diseña conforme a cada pliego) aunque la mayoría de nuestros proveedores cuenta con distintos tipos de homologación.

Si que se priorizan, para seleccionar a los proveedores, los aspectos ambientales, de calidad y la prevención de riesgos laborales.

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.

Los datos que avalan (2017) este análisis son:

3% de proveedores evaluados mediante programa existente

100% de proveedores evaluados con nota superior a 7

17% de proveedores con contratos que incluyen aspectos éticos y de sostenibilidad social, económica y ambiental.

4.d Interacción con los proveedores

28.- ¿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

28.1. Información adicional

En nuestro Plan Estratégico 2017-2020 se incluye el Proyecto 6.2.2 Promover relaciones con los grupos de interés con los que se relaciona Zaragoza Vivienda.

Este proyecto está sin implementar y se ha temporalizado para el año 2020.

En todo caso, las características de nuestro trabajo, 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.

5 SOCIAL

5.a Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

29.- En cuanto a la implicación en la Comunidad en la que desarrolla la actividad su empresa, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos

29.1. 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 30 años. A lo largo de este tiempo hemos ido consolidando nuestros objetivos, y lo que es más importante, hemos adaptado nuestras acciones para dar respuesta a las necesidades que la sociedad va demandando, con un reto fundamental y permanente: mantener nuestro compromiso social con los zaragozanos y zaragozanas.

A lo largo de estos años nos implicamos en:

Planes integrales de revitalización del casco histórico de Zaragoza.

Gestionamos 2.500 viviendas de alquiler, 2.200 para familias de bajos niveles de renta.

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, más que valorar las acciones de carácter social que desarrollamos debemos valorar que proyectos complementarios se realizan más allá de nuestra misión y objetivos, especialmente en comparación con otras sociedades municipales de España, y cómo se gestionan.

5.b Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

30.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su empresa?

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de

acción específicos y revisión de los resultados obtenidos

30.1. Información adicional.

Además de las líneas estratégicas relacionadas con la vivienda social de alquiler y la rehabilitación urbana, de forma complementaria, desarrollamos proyectos que incluyen contenido social e innovación.

Prevenir y atender la emergencia habitacional y la exclusión residencial

* Oficina Municipal de Vivienda: Proyecto de Mediación en Deuda Hipotecaria, Proyecto de Mediación en Arrendamiento de Vivienda,

* Mesa de trabajo de coordinación entre Gobierno de Aragón (IASS y D.G. Vivienda), Ayuntamiento de Zaragoza (Área de Derechos Sociales) y Zaragoza Vivienda en casos de pérdida de vivienda de unidades de convivencia vulnerables

* Mediación en procesos de desahucios por ocupaciones en viviendas propiedad de bancos y entidades

Gestión y administración del parque municipal de viviendas de alquiler en Zaragoza. Además de las tareas propias de gestión y administración, se incluyen medidas de carácter social para facilitar el mantenimiento y arreglo de la viviendas por parte de inquilinos e inquilinas.

Gestión social del parque municipal de viviendas de alquiler social. Formado por trabajadoras sociales y personal de administración realizan seguimiento social para que las personas y familias que residen en nuestras viviendas tengan la información, orientación y acompañamiento necesario para mejorar progresivamente su nivel de bienestar y calidad de vida.

* Programa de seguimiento social

* 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

Ampliación del parque de viviendas sociales en alquiler

* Programa de Captación y Movilización de Vivienda Vacía.

* Proyectos de innovación en el acceso y uso de la vivienda

Fomento de la rehabilitación privada en situaciones de vulnerabilidad residencial en todos los barrios y núcleos urbanos de la ciudad

* Línea de ayudas a la rehabilitación en situaciones de necesidad física y económica

Fomentar la rehabilitación privada con criterios de eficiencia energética y de innovación técnica y social

* Línea de ayudas a la rehabilitación de edificios con criterios de eficiencia energética y accesibilidad

Participación en proyectos españoles y europeos de innovación sobre rehabilitación

* En activo: Proyecto BUILDHEAT

* Finalizados: Proyecto Revitasud, EMPLEATE, RENAISSANCE, REHABITAT, E3 SoHo, NEW4OLD,, TRIBE, FIESTA

Incluimos también en el Plan Estratégico proyectos cuyo objetivo son la colaboración con las diferentes Áreas del Ayuntamiento de Zaragoza y con el Gobierno de Aragón.

5.c Transparencia con el entorno

31.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se

comparten con las personas empleadas animándoles a su participación, y con otros grupos de interés?

Sí, se difunden a las personas empleadas y a otros grupos de interés expresamente implicados

31.1. Información adicional

Tanto con nuestros clientes directos como indirectos así como con el personal de la Sociedad mantenemos mecanismos de comunicación y cooperación.

A nivel externo, compartir información relevante en cuanto a nuestra acciones es un planteamiento superado en la Sociedad. Zaragoza Vivienda ya que trabajamos en cooperación y colaboración en cuanto a metodología y en cuanto a investigación y desarrollo de programas y proyectos sociourbanísticos, superando por tanto el nivel de información:

? Compartimos información técnica, de conocimientos y buenas prácticas con empresas del mismo sector y otras administraciones públicas.

? Organizamos y participamos de foros de encuentro técnico dónde se difunden nuestras 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 en mesas temáticas, como la Mesa de la Pobreza Energética del Ayuntamiento de Zaragoza.

? 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 o aplicación del Balance del Bien Común.

5.d Comunicación y fomento de buenas prácticas

32.- ¿Existe una comunicación proactiva en la Comunidad Local de las actividades en materia social desarrolladas por la empresa?

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

32.1. Información adicional

Plan de Comunicación aprobado por el Comité Ejecutivo el 11 de diciembre de 2017 y difundido al conjunto de la plantilla el 21 de diciembre de 2017. Posteriormente, ha sido revisado en 2018.

Se trata de un plan de comunicación básico en el que se hacen propuestas de comunicación interna y comunicación externa que están incluidas en el Plan Estratégico 2017-2020:

* Comunicación interna:

Boletín interno mensual

Reuniones informativas en la Áreas de Zaragoza Vivienda (informes anuales de recomendación)

Elaboración y actualización anual del documento sobre los dispositivos necesarios para poder llevar a cabo cualquiera de las propuestas de comunicación interna que se contemplan en el plan de comunicación

Planificación y organización recorridos temáticos sobre las acciones de la Sociedad, incluyendo explicación técnica (viviendas sociales de alquiler, rehabilitación, equipamientos...)

Cafés sostenibles en los que se conozcan experiencias relacionadas con el desarrollo sostenible, el bien común y vivienda, con la presencia de expertos en estas materias.

Calendario compartido: mediante una herramienta que permita que todas las personas de Zaragoza Vivienda tengan acceso a la reserva de salas para actividades internas y externas (reserva, alta de eventos, almacenamiento anual de datos..)

* Comunicación externa:

Preparación de nueva web

Redes Sociales: Twitter

Participación en el Proyecto Las Zaragozas: mapeo de nuestros proyectos: Punto de Asesoría Energética y Proyecto de Alojamiento para estudiantes (Erasmus en Casco Histórico y Actur- estudiantes solidarios))

6 MEDIOAMBIENTAL

6.a Identificación de actividades de gestión ambiental

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

Existe un plan de actuaciones en materia ambiental

33.1. Información adicional

Hubo un Plan de Acción Medioambiental hasta 2014 y una evaluación de dicho plan en 2015 .

Se incluyó la elaboración de un nuevo Plan de acción Medioambiental en el siguiente plan estratégico y esta pendiente de redactar para el año 2020. Así que, en estos momentos podemos hablar de puesta en marcha de medidas de gestión ambiental (que de plan de acción medioambiental)

En la aplicación de estas medidas, el objetivo es el conocimiento, por parte de Zaragoza Vivienda, del impacto medioambiental generado con nuestras acciones y el grado de sostenibilidad alcanzado en la nueva construcción de viviendas sociales y rehabilitación del parque público, así como en el parque municipal de vivienda social de alquiler, en los locales, así como en la gestión de ayudas a la rehabilitación urbana.

Actualmente, la construcción y rehabilitación de edificios tiene un impacto medioambiental que se puede analizar con respecto a las siguientes fases:

? Materiales : Los procesos de construcción consumen grandes cantidades de materiales como la madera,

acero, vidrio, etc. Todos los materiales tienen que ser extraídos de la corteza terrestre, por lo cual tienen un alto impacto medioambiental.

? Energía : Durante los procesos de extracción de materias primas para la fabricación de materiales, la fabricación de los mismos, el proceso de construcción o rehabilitación de un edificio y el uso del edificio, se consumen grandes cantidades de energía, así como la emisión de CO2 y contaminantes atmosféricos.

La Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda se encuentra comprometida, con conocimiento y activamente en la realización de actividades sobre el impacto medioambiental y el grado de sostenibilidad que le implica.

Ejemplos realizados durante el 2017 en materia de impacto medioambiental y grado de sostenibilidad desde el enfoque de materiales y energía:

? Línea 1 de las ayudas a la rehabilitación ? Ayudas en zonas delimitadas para la mejora de la eficiencia energética y accesibilidad de edificios ? y ? Ayudas a comunidades de propietarios para realizar obras en elementos comunes que mejoren la eficiencia energética y la accesibilidad en edificios de más de 45 años ?,

se toma como criterio de valoración la incorporación de materiales de aislamiento y/o protección del mismo con bajos consumos de energía en su fabricación kWh y en el transporte a obra la incorporación de materiales que cuenten con declaración o certificación medioambiental.

? Promocionar el ahorro energético y la reducción de CO2 a través de las ayudas de la rehabilitación.

? Presentación de proyectos europeos en materia medioambiental y de sostenibilidad enfocados a la utilización de materiales naturales y con cálculo de ciclo de vida.

? Diferentes actuaciones formativas con usuarios de vivienda social, centros municipales, colegios en materia de ahorro energético (talleres, charlas, etc.).

? Aplicación de criterios medioambientales a la hora de alquilar locales de Zaragoza Vivienda.

? Aplicación de criterios medioambientales a la hora de contratar las obras de nueva edificación o rehabilitación.

6.b Estrategia frente al cambio climático

34.- ¿Se ponen en marcha medidas que evidencien el compromiso público de la empresa con los impactos ambientales que pueda ocasionar?

Existen algunas iniciativas en curso pero no se comunican

6.c Plan de gestión ambiental

35.- ¿Se realizan actividades con el objetivo de reducir los consumos de energía, materiales y residuos?

Existen medidas de reducción de costes de energía y otros materiales planificado y con metodología específica

35.1. Información adicional

Actualmente existen diferentes metodologías y mecanismos para el control y la evaluación de los productos o servicios (auditorías internas y externas, sistemas de monitorización, controles a través de bases de datos, etc.) con respecto a los niveles de suficiencia.

Durante el año 2017 y siguientes la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda ha hecho uso de diferentes metodologías:

? Auditorías energéticas en vivienda social a través del proyecto europeo FIESTA: 167 (46 en vivienda privada y 121 en vivienda social).

? Auditorías energéticas en vivienda privada a través del proyecto europeo FIESTA.

? Monitorización energética de viviendas sociales a través del proyecto BUILDHEAT: 53

viviendas.

? Monitorización energética de las oficinas de Zaragoza Vivienda (San Pablo 48) a través del proyecto europeo TRIBE.

? Base de datos de kWh/año de ahorro energético conseguido en las ayudas de rehabilitación.

? Base de datos de Kg de CO2/año de reducción conseguidos en las ayudas de rehabilitación.

De forma complementaria:

Durante el año 2017 la Sociedad Zaragoza Vivienda ha participado en diferentes eventos, talleres, conferencias, etc., en materia de sostenibilidad medioambiental:

? Participación en el pacto de alcaldes por el clima y la energía

? Jornada sobre azoteas verdes (20 de abril).

? Jornada sobre el Plan Director de Infraestructuras Verdes (31 de mayo).

? Reunión del grupo rehabilitación AVS (10 de julio).

Además de la participación en estos eventos, Zaragoza Vivienda trabaja en red con otros departamentos de la administración pública, empresas, asociaciones, centros tecnológicos, etc:

? Departamento de Medio

? Agencia de Medio Ambiente y Sostenibilidad.

? Centro tecnológico CIRCE.

? ETOPIA, centro de arte y tecnología.

? ACCIONA

6.d Comunicación ambiental

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

Sí, si bien exclusivamente a grupos de interés implicados en el cambio

36.1. Información adicional.

Acciones de comunicación y concienciación:

? Zaragoza Vivienda ha realizado encuestas para conocer los hábitos de consumo energético a nuestros usuarios/as y también al resto de la población que quiere participar (Proyecto Fiesta).

? Contamos con un programa de acompañamiento socioenergético preventivo con la firma del contrato de alquiler, teniendo en cuenta las características de la vivienda y de la unidad de convivencia y la posibilidad de solicitar el bono social. Este programa es consecuencia de la colaboración de Zaragoza Vivienda en el Plan de Lucha contra la pobreza energética del Ayuntamiento de Zaragoza y está dirigido exclusivamente a usuarios y usuarias de la Sociedad.

Propuestas Plan Municipal Pobreza Energetica

La Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda desarrolla diversos programas ligados a la prevención y atención de situaciones de pobreza energética, entre los que destacan a los efectos de esta propuesta los siguientes:

? Auditorías y asesoramiento energético en el marco del programa de la Unión Europea FIESTA Se realizan tanto con ciudadanía en general como con unidades de convivencia derivadas desde los Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS) y las entidades

sociales y familias residentes en las viviendas sociales.

? Programa de acompañamiento socio energético.- Se realiza un asesoramiento y acompañamiento preventivo, que comienza en el momento de la firma de contrato de arrendamiento de una vivienda social municipal.

? Con carácter general y dirigido a la ciudadanía, se asesora sobre la contratación energética más adecuada para la vivienda y la unidad de convivencia, sobre las posibilidades de solicitar bono social u otras ayudas, así como un asesoramiento individualizado sobre hábitos y usos energéticos. Con posterioridad se hace un seguimiento y evaluación en diferentes momentos para continuar el apoyo y asesoramiento.

El coste total de las acciones propuestas asciende a 154.000 ? (IVA incluido).

También se han realizado actividades de comunicación, información y educativos sobre ahorro energético, en los que se han abordado temas relacionados con la comprensión de la factura eléctrica (potencia, tipo de contrato, etc.). y hábitos en la vivienda:

? talleres dirigidos a residentes en nuestras viviendas de alquiler social.

? talleres dirigidos a entidades sociales.

? talleres en centros educativos de secundaria

? taller en centros sociolaborales

? sesiones informativas dirigidas a la plantilla de Zaragoza Vivienda

7 VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

7.a Priorización de temas

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

7.b Valoración Global

38.- ¿En qué nivel de 0 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

7

7.c Puntos fuertes y áreas de Mejora

39.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Nuestra transversalidad social y capacidad de innovación en la atención social y económica a colectivos vulnerables.

La capacidad para poner en marcha proyectos que van mucho más allá que lo establecido en nuestra misión y más allá de lo realizan otras entidades de nuestro ámbito de actuación.

40.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Desarrollar los proyecto incluidos en el Plan estratégico relativos a: código ético, clima laboral y nuevo plan de acción medioambiental.

Y mejorar la planificación y concienciación en Responsabilidad Social

7d. Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

Sin respuesta

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

Sin respuesta

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

Sin respuesta