

CARTA DE SERVICIOS DE EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA DE JEREZ S.A. (EMUVIJESA)

Las Cartas de Servicios son documentos que tienen por objeto informar a la ciudadanía sobre los servicios públicos que gestionan las Administraciones, organismos y entidades del sector público, las condiciones en que se prestan, los derechos de la ciudadanía en relación con estos servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación.

En la actualidad, las Administraciones Públicas Locales y sus entidades, están sujetas a un mayor índice de exigencia determinado por las expectativas que la ciudadanía tiene sobre el servicio que se les debe prestar.

La ciudadanía demanda unas entidades públicas perspicaces, innovadoras, flexibles, con capacidad de adaptación y con voluntad de superación. Es decir, eficaces, eficientes y de calidad, que aproximen sus decisiones y su quehacer diario a las necesidades de la ciudadanía.

El servicio a la ciudadanía debe ser el principio en el que se base la actuación prioritaria de las Administraciones y entidades del sector público y el objetivo permanente de su actividad. La ciudadanía como usuaria del servicio que les facilita las Administraciones y entidades públicas, tienen derecho tanto a conocer con detalle los servicios que les pueden ofrecer como a recibirlos con una calidad mínima exigible.

En este contexto aparecen las Cartas de Servicio, documentos a través de los cuales los organismos y demás entidades del sector público, informan a los ciudadanos sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad que se han marcado en su prestación. Una Carta de Servicio es un documento que informa a nuestro cliente-ciudadano de qué hacemos, cómo, cuándo, dónde y a qué nos comprometemos fruto de nuestra reflexión sobre lo que somos capaces de hacer.

Es por tanto, un documento de carácter informativo. Ahora bien, el elemento esencial de una Carta de Servicio son los compromisos que adquirimos con la ciudadanía. Precisamente por ello, las Cartas de Servicios se consideran instrumentos de la calidad, dado que reflejan una manera de trabajar y un compromiso frente a los Ciudadanos. Siguiendo los nuevos patrones de calidad de la atención pública, las "Cartas de Servicios" quieren ser el instrumento para que los usuarios de las prestaciones públicas se encuentren en condiciones de conocer qué tipo de asistencias puedan demandar y qué compromisos de calidad asume. En el reto de implantar en la organización una cultura de mejora continua encontramos en la elaboración de las Cartas de Servicio un indicador de la satisfacción del cliente.

En este sentido y tal y como se especifica en el artículo 8 del Capítulo III del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, las cartas de servicio son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.



emuvijesa

Igualmente, también en el artículo 4 del Capítulo II del DECRETO 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos en Andalucía, se manifiesta que las cartas de servicio son documentos que tienen por objeto informar al ciudadano sobre los servicios públicos que gestiona la Comunidad Autónoma de Andalucía, las condiciones en que se prestan, los derechos de los ciudadanos en relación con estos servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación.

Con dichas premisas, EMUVIJESA ha elaborado su Carta de Servicios, que se adjunta a esta propuesta, donde se describe el catálogos de servicios que ofrece, los compromisos de calidad a los que se compromete, los indicadores de evaluación, los sistemas de quejas y sugerencias, así como los canales de comunicación y participación de la ciudadanía.

Dicha Carta de Servicios, se eleva a este Consejo de Administración para su aprobación y, tras ello, para su publicación, para conocimiento de la ciudadanía, a través de las páginas web de EMUVIJESA y del Ayuntamiento.

Por ello, SE PROPONE, a este Consejo:

1º.- Se apruebe la Carta de Servicios de EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA DE JEREZ S.A. (EMUVIJESA), que se adjunta.

2º.- Se faculte a la Presidencia, Vicepresidencia y a la Gerencia, para que, de forma indistinta, es decir, cualquiera de ellas, realicen cuantos trámites sean precisos al respecto, en relación a su publicación, revisión, en su caso, y evaluación de indicadores conforme al contenido de la misma.

Jerez de la Frontera, a 13 de diciembre de 2021



emuvijesa

Antonio Sánchez Mato
-Gerente-

CARTA DE SERVICIOS DE EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA DE JEREZ, S.A.

INFORMACIÓN GENERAL

Servir adecuadamente a los intereses de la ciudadanía de Jerez, ha sido una prioridad de la Empresa Municipal de la Vivienda de Jerez (EMUVIJESA). Constituida en el año 1991, ha recorrido un gran camino, camino lleno de experiencias. Estas experiencias nos han servido para ir poniendo en marcha acciones que nos permita continuar y potenciar firmemente las condiciones necesarias para lograr el objetivo de hacer efectivo el derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada a toda la ciudadanía.

Durante todo este tiempo hemos promocionado más de 5.000 viviendas; tanto en régimen de adjudicación en venta como en régimen de alquiler con opción de compra.

Asimismo, de ese total de viviendas promovidas gestionamos un parque de alquiler propio y de promoción pública de aproximadamente 2.000 viviendas; sin olvidar viviendas promovidas en autoconstrucción en un total de 77 viviendas.

A este número total de actuaciones en materia de obra nueva hay que incluir intervenciones rehabilitadoras tanto en viviendas como en edificios, así como en actuaciones integrales de barridas y barrios, así como en la zona rural mediante el programa de rehabilitación autonómica, donde se han intervenido en 3.690 viviendas.

MISIÓN

EMUVIJESA, es una sociedad mercantil local íntegramente municipal que adopta la forma de sociedad anónima, que tiene encomendadas la gestión directa de la prestación del servicio público de vivienda y de la actividad económica de promoción, construcción y rehabilitación de viviendas en Jerez, como medida encaminada a hacer efectivo el derecho constitucionalmente reconocido a los ciudadanos del disfrute de una vivienda digna y adecuada.

El desarrollo de nuestra actividad está íntimamente ligada al desarrollo de actuaciones que se encuentren englobadas en los distintos programas de viviendas de los Planes de Viviendas Estatales y Autonómicos.

Actualmente la principal misión de Emuvijesa es la gestión y administración de su gran parque de viviendas en alquiler, encontrándose entre uno de los mayores de Andalucía.

CATÁLOGO DE SERVICIOS

1.- SERVICIO DE RECEPCIÓN, ATENCIÓN E INFORMACIÓN Y REGISTRO Y SALIDA DE DOCUMENTOS.

Este servicio atiende las necesidades de información y orientación que se demanda así como la gestión del acceso a las distintas dependencias de la oficina de EMUVIJESA. Esta recepción, atención e información puede ser:

- Presencial
- Telefónica



emuvijesa

- Correos electrónico y SMS
- Página web
- Redes sociales
- Correo postal
- Portal de transparencia del Ayuntamiento

2.- SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO CON EL ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN PARA LA ENTREGA DE VIVIENDAS PROTEGIDAS EN VENTA, ALQUILER Y ALQUILER CON OPCIÓN DE COMPRA.

- Oferta de viviendas
- Demanda de la vivienda: a través del RPMDVP de Jerez
- Documentos de Información: Planos, memorias, paneles, maquetas, videos
- Ficha de Evaluación del cliente
- Visita
- Confirmación de las condiciones
- Contratos
- Boletines de suministros
- Certificados de Eficiencia Energética
- Pagos: señal, reserva, mensualidad, fianza y comunidad.
- Formalización de contratos ante la delegación territorial.
- Aportación documentos para estudio hipotecario.
- Ficha de escrituración
- Formalización de la compraventa y en su caso subrogación.
- Entrega de llaves

3.- SERVICIO DE ASESORAMIENTO E INFORMACIÓN PARA LA ADJUDICACIÓN DE LOCALES COMERCIALES EN VENTA O ALQUILER CON OPCIÓN DE COMPRA PARA EL EMPRENDIMIENTO DE ACTIVIDADES COMERCIALES Y PROFESIONALES ASÍ COMO DE PLAZAS DE GARAJE -NO CALIFICADAS- EN VENTA, ALQUILER Y/O ALQUILER CON OPCIÓN DE COMPRA.

- Oferta de locales comerciales y plazas de garajes
- Documentos de Información: planos, memorias, paneles, maquetas, videos
- Visita
- Confirmación de las condiciones

- Contratos
- Pagos: señal, reserva, mensualidad, fianza y comunidad.
- Aportación documentos para estudio hipotecario.
- Ficha de escrituración
- Formalización de la compraventa y en su caso subrogación.
- Entrega de llaves

4.- SERVICIO DE ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y/ O COLABORACIÓN CON OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS PARA LAS SOLICITUDES DE LAS DISTINTAS AYUDAS PARA EL ALQUILER (MORATORIAS, SUBVENCIONES Y PRÉSTAMOS).

- Publicidad de la convocatoria
- Atención desde distintos medios y soportes
- Tramitación de la solicitud conforme a la normativa aplicable.

5.- SERVICIO DE ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y/O COLABORACIÓN CON OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS PARA LAS DISTINTAS AYUDAS Y SUBVENCIONES PARA LA REHABILITACIÓN DE VIVIENDAS, EDIFICIOS Y BARRIADAS.

- Publicidad de la convocatoria
- Atención desde distintos medios y soportes
- Tramitación de la solicitud conforme a la normativa aplicable.
- Adecuación funcional de viviendas: obras de adaptación e instalaciones básicas de las viviendas para la mejor utilización de las personas mayores.
- Rehabilitación de viviendas: conservación, utilización y accesibilidad, eficiencia energética y sostenibilidad
- Rehabilitación de edificios: conservación, utilización y accesibilidad, eficiencia energética y sostenibilidad
- Áreas de Rehabilitación Integral: la rehabilitación de edificios de tipología residencial colectiva con deficiencias en sus condiciones básicas, facilitándoles la tramitación de ayudas conforme a los programas aplicables.

6.- SERVICIO DE GESTIÓN DE LA FACTURACIÓN Y COBROS DE RENTAS ASÍ COMO PAGO DE PROVEEDORES.

- Cartera de Cobros (inquilinos, formalización de contratos, fianzas, subvenciones y otras ayudas)
- Cartera de pagos (proveedores y comunidades)

7.- SERVICIO DE GESTIÓN DE RENTAS Y PROBLEMAS DE PAGO.

- Estudio y análisis de los casos: comprobación de datos sociales, económicos y laborales
- Reconocimiento de deudas
- Propuestas de pago
- Alternativas
- Seguimiento de la situación

8.- APOYO AL SERVICIO DE ATENCIÓN, SEGUIMIENTO Y DE INTERMEDIACIÓN DE DESAHUCIOS POR IMPAGOS HIPOTECARIOS Y DE ALQUILER.

- Asesoramiento
- Coordinación con los Servicios Sociales Municipales.

9.- SERVICIO DE ESTUDIO Y GESTIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS, SUMINISTROS Y OBRAS.

- Anuncios y convocatorias
- Pliegos de condiciones
- Convenios de colaboración
- Aperturas de plicas y licitaciones
- Adjudicaciones y contratos
- Publicaciones a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público Local

10.- SERVICIO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE INMUEBLES (EDIFICIOS, VIVIENDAS, LOCALES Y GARAJES) EN SUS CONDICIONES CONTRACTUALES Y DE USO.

- 
- Renuncias
 - Renovaciones de contratos
 - Cambios de la titularidad y subrogaciones contractuales
 - Ocupaciones ilegales
 - Cesiones ilegales
 - Abandonos
 - Incumplimiento condiciones contractuales (plazos, pagos, uso)

11.- SERVICIO DE GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE TODOS LOS ACTIVOS.

- Viviendas: Entrega de llaves y desperfectos
- Locales Comerciales
- Plazas de aparcamiento
- Suelos
- Edificios

12.- SERVICIO DE COLABORACIÓN CON LAS COMUNIDADES DE INQUILINOS, GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES BÁSICAS DE ESTAS (ASCENSORES, PROTECCIONES, SERVICIOS COMUNITARIOS) Y SINIESTROS.

- Comunidades de arrendatarios
- Administraciones de Fincas
- Empresas de suministros básicos e imprescindibles
- Aseguradoras
-

13.- SERVICIO DE MEDIACIÓN VECINAL, REUBICACIONES Y DE EMERGENCIA.

- Conflictos vecinales
- Solicitudes de cambios
- Situaciones de emergencia

14.- PLAN MUNICIPAL DE VIVIENDA Y SUELO DE JEREZ

Coordinación de la Redacción y seguimiento del Plan Municipal de Vivienda y Suelo

15.- PROMOCIÓN DE VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL EN VENTA Y ALQUILER CON PLAZAS DE GARAJE Y TRASTEROS Y LOCALES COMERCIALES.

16.- ASISTENCIA AL REGISTRO PÚBLICO MUNICIPAL DE DEMANDANTES DE VIVIENDAS PROTEGIDAS DE JEREZ CONFORME A SU REGLAMENTO REGULADOR.

NORMATIVA REGULADORA

PRINCIPAL NORMATIVA ACTIVIDAD EMUVIJESA

ESTATAL

-Real Decreto 106/2018, de 9 de marzo, por el que se regula el Plan estatal de Vivienda 2018-2021



emuvijesa

- Ley 29/1994, de 24 de noviembre de Arrendamientos Urbanos
- Ley 49/1960, de 21 de julio, de Propiedad Horizontal
- Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público
- Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital
- Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Plan General de Contabilidad y Orden de Ministerio de Economía y Hacienda de 28 de diciembre de 1994, de adaptación del Plan General de Contabilidad a las empresas inmobiliarias.
- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales y Real decreto 500/1990, de 20 de abril de desarrollo de aquella Ley en materia de presupuestos.
- Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos Personales y garantía de los derechos digitales y Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales.

AUTONÓMICA

- Decreto 91/2020, de 30 de junio, por el que se regula el Plan Vive en Andalucía, de vivienda, rehabilitación y regeneración urbana de Andalucía 2020-2030
- Ley 1/2010, de 8 de marzo, reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía
- Ley 13/2005, de 11 de noviembre, de medidas para la vivienda protegida y el suelo
- Decreto 149/2006, de 26 de julio, por el que se aprueba el reglamento de Viviendas Protegidas de la Comunidad Autónoma de Andalucía
- Decreto 1/2012, de 10 de enero, por el que se aprueba el reglamento regulador de los Registros Públicos Municipales de Demandantes de Vivienda Protegida
- Decreto 218/2005, de 11 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Información al consumidor en la compraventa y arrendamiento de viviendas en Andalucía
- Orden de 21 de julio de 2008, sobre normativa técnica de diseño y calidad aplicable a las viviendas protegidas en la Comunidad Autónoma de Andalucía
- Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia de Andalucía
- Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía

MUNICIPAL

- Plan General de Ordenación Urbana de Jerez

- Plan Municipal de Vivienda y Suelo de Jerez de la Frontera 2020-2024
- Reglamento de Registro Público Municipal de Demandantes de Viviendas Protegidas de Jerez de la Frontera
- Ordenanza Municipal de Transparencia, acceso a la Información y Reutilización

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Responderemos a las reclamaciones recibidas en hojas de reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía en los 8 días siguientes en el 80 % de los casos.
- Tramitar y responder, en menos de 30 días naturales desde su presentación por escrito, cualquier reclamación técnica sobre el estado de la vivienda.
- El tiempo de espera de los inquilinos / clientes para ser atendidos, en un 80 % de los casos, inferior a 20 minutos.

INDICADORES DE EVALUACIÓN

- Datos estadísticos de las visitas atendidas y de su tiempo de espera.
- Cumplimiento del plazo de respuesta establecido para las reclamaciones presentadas en hojas oficiales de la Junta de Andalucía.
- Plazos de respuesta de las reclamaciones por desperfectos en viviendas desde la presentación por escrito.

SISTEMAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos tienen derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados. La presentación de sugerencias y reclamaciones se podrá llevar a cabo en el Registro de EMUVIJESA.

La ciudadanía tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados. Este mecanismo facilita la comunicación de la ciudadanía con la Administración, al poder presentar las reclamaciones oportunas, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

La presentación de sugerencias y reclamaciones se podrá realizar en el Registro de EMUVIJESA.

También a través de Internet se podrán tramitar las sugerencias que considere oportuna la ciudadanía, accediendo a la página web municipal: www.emuvijesa.com

Una vez formulada una sugerencia o reclamación el interesado/a obtendrá el justificante de su presentación.

Todas las sugerencias y reclamaciones, previas las aclaraciones que se estimen pertinentes recabar al interesado/a, serán contestadas, a través del medio que indiquen, en los plazos indicados anteriormente o normativamente establecidos.



emuvijesa

CANALES DE COMUNICACIÓN / PARTICIPACIÓN DEL INQUILINO / CLIENTE Y DE LOS PROVEEDORES

- Horario de Atención al Público:
9:00 a 13:00 horas (lunes a viernes)
- Teléfonos:
956 149 700 / 956 149 701 / 956 149 777
- Domicilio :
Calle Curtidores, 1
11403 Jerez de la Frontera (Cádiz)
- Canales de comunicación
Correo electrónico desde el formulario situado en la página www.emuvijesa.com
Página web
Redes sociales
Correo postal a nuestras oficinas.
Entregando escrito de forma presencial en nuestras dependencias
Mediante el servicio de cita previa a través de la página www.emuvijesa.com
- De forma presencial en nuestras oficinas mediante solicitud de entrevista.