



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



TRABAJO FINAL DE CARRERA

DIPLOMATURA EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

*Carta de Servicios del Área de Gestión de
Vivienda Pública de la Entidad de
Infraestructuras de la Generalitat*

ALUMNA: Begoña Igual García

PROFESORES DIRECTORES: José María Torralba Martínez,
M^a. Dolores Sanz Berzosa y Manuel Rodenes Adam

Valencia, julio 2015



SUMARIO

SUMARIO.....	2
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE GRÁFICOS	6
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS.....	7
CAPÍTULO 2. LA VIVIENDA DE PROMOCIÓN PÚBLICA.....	19
CAPÍTULO 3. LA ENTIDAD DE INFRAESTRUCTURAS DE LA GENERALITAT - ÁREA DE GESTIÓN DE VIVIENDA PÚBLICA.....	44
CAPÍTULO 4. METODOLOGÍA DE DISEÑO DE LA CARTA DE SERVICIOS. ...	97
CAPÍTULO 5. PROTOTIPO DE CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE GESTIÓN DE VIVIENDA PÚBLICA	128
CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES.	150
ACRÓNIMOS Y SIGLAS	154
BIBLIOGRAFÍA.....	157
ANEXOS	168



ÍNDICE DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS	8
1.1 RESUMEN EJECUTIVO	8
1.2 OBJETO DEL TRABAJO FINAL DE CARRERA Y JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS RELACIONADAS.....	10
1.2.1 OBJETO DEL TFC.....	10
1.2.2 JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS RELACIONADAS	11
1.3. OBJETIVOS DEL PROYECTO	16
1.4. METODOLOGÍA GENERAL.....	18
2. LA VIVIENDA DE PROMOCIÓN PÚBLICA	20
2.1.1 LA VIVIENDA SOCIAL EN ESPAÑA	23
2.1.2. LA VIVIENDA SOCIAL EN LA COMUNIDAD VALENCIANA	30
3. LA ENTIDAD DE INFRAESTRUCTURAS DE LA GENERALITAT - ÁREA DE GESTIÓN DE VIVIENDA PÚBLICA.	45
3.1. ANTECEDENTES Y EVOLUCIÓN	45
3.2. CONSTITUCIÓN.....	51
3.3. ESTRUCTURA	56
3.4. ÁREA DE GESTIÓN DE VIVIENDA PÚBLICA. SITUACIÓN ACTUAL....	66
4. METODOLOGÍA DE DISEÑO DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	98
4.1. LAS CARTAS DE SERVICIOS.....	100
4.1.1. ¿QUÉ SON LAS CARTAS DE SERVICIOS?.....	108
4.1.2. CONTENIDO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS	117
4.2. METODOLOGÍA Y FASES DE ELABORACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.....	118
4.2.1. FORMALIZACIÓN DEL COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y EVALUACIÓN INICIAL DE SU GRADO DE MADUREZ.	121



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

4.2.2. ELABORACIÓN DE UNA CARTA DE SERVICIOS.....	123
4.2.3. APROBACIÓN, PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	125
4.2.4. SEGUIMIENTO Y MEJORA DE LAS CARTAS DE SERVICIOS ...	126
4.2.5. ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	127
5. PROTOTIPO DE CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE GESTIÓN DE VIVIENDA PÚBLICA	
5.1. CARTA DE SERVICIO.....	130
5.1.1. SERVICIOS.....	130
5.1.2. COMPROMISOS.....	132
5.1.3. MISIÓN DEL ÁREA.....	132
5.1.4. DIRECCIONES, MAILS, WEB, TELÉFONOS Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO PRESENCIAL	133
5.1.5. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	134
5.1.6. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.....	136
5.2. INDICADORES DE GESTIÓN.....	137
5.3. PROTOTIPO DE TRÍPTICO INFORMATIVO	138
5.4. PRESUPUESTO	141
5.5. VIABILIDAD	148
6. CONCLUSIONES.....	151
ACRÓNIMOS Y SIGLAS	155
BIBLIOGRAFÍA.....	158
ANEXOS	169



ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Mapa de Vivienda Social en la provincia de Castellón..	34
Ilustración 2 Mapa de Vivienda Social en la provincia de Alicante..	35
Ilustración 3 Mapa de Vivienda Social en la provincia de Valencia..	36
Ilustración 4 Evolución de la empresa pública que gestiona la vivienda social en la Comunidad Valenciana, desde su origen hasta la actualidad.	50
Ilustración 5 Estructura organizativa de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat.....	56
Ilustración 6. <i>The Citizen and Government Services</i>	101
Ilustración 7. Principio interno de las Cartas de Servicios.	110
Ilustración 8 Logo Qualitat del Servei.	112
Ilustración 9 Logo Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid.	113
Ilustración 10 Logo Cartas de Servicios Generalitat Valenciana.....	116
Ilustración 11 . Esquema de Elaboración e Implantación de una Carta de Servicios.....	121
Ilustración 12 . Esquema Fase I. Diagnóstico y recogida de datos.	123
Ilustración 13 Esquema Fase 2. Elaboración de una Carta de Servicios. .	124
Ilustración 14 Esquema Fase 3. Aprobación, Publicación y Difusión de una Carta de Servicios.	125
Ilustración 15 Esquema Fase 4.Seguimiento y Mejora de las Cartas de Servicios.....	126
Ilustración 16 Esquema Fase 5. Actualización de la Carta de Servicios....	127



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Relación de los países europeos según la estructura de tenencia de la vivienda.	26
Tabla 2 Relación de países europeos según nivel de alquiler social o privado.	27
Tabla 3. Inmuebles gestionados por EIGE.	67
Tabla 4 Consultas del público realizadas por provincias.....	91
Tabla 5 Informes sobre reclamaciones a diversos organismos, por provincias..	92
Tabla 6 Informes a Les Corts solicitados por diputados.	93
Tabla 7 Costes de realización y supervisión del TFC.....	145
Tabla 8 Presupuesto de implementación de la Carta de Servicios.	146
Tabla 9 Presupuesto de impresión de los trípticos.	147
Tabla 10 Presupuesto total de la Carta de Servicios..	148

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Régimen de tenencia de viviendas en Europa (1980), por países..	28
Gráfico 2 Porcentaje de vivienda social en Europa (2007), por países..	29



CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS.

- 1.1. Resumen ejecutivo**
- 1.2. Objeto del Trabajo Final de Carrera y justificación de las asignaturas relacionadas**
- 1.3. Objetivos del proyecto**
- 1.4. Metodología**



1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

En este capítulo se siguen las fuentes que se indican seguidamente:

- Facultad de Administración y Dirección de Empresas. La Titulación. Plan de Estudios de GAP. [en línea] <http://www.upv.es/entidades/ADE/infoweb/fade/info/U0324935.pdf> (Última consulta: 10/10/2014)
- Facultad de Administración y Dirección de Empresas. Normativa Prácticum GAP [en línea] <http://www.upv.es/entidades/ADE/infoweb/fade/info/U0662248.pdf> (Última consulta: 27/05/2015)
- OLTRA CLIMENT, RAFAEL FCO. Y DE MIGUEL MOLINA, M^a ROSARIO (2007): *Gestión Administrativa I*. Valencia, Ed. UPV.
- RAMIÓ MATAS, C. (2010) *Teoría de la Organización y Administración Pública*. Barcelona: Ed. Tecnos.

1.1 RESUMEN EJECUTIVO.

El presente Trabajo Final de Carrera (TFC) consiste en la realización de una propuesta para el Diseño de la Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública (AGVP) de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat (EIGE).

El trabajo presentado está formado por seis capítulos. El primero de ellos llamado "Introducción y Objetivos", consta del presente resumen, el objeto del TFC y justificación de las asignaturas, los objetivos del proyecto, y se



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

describe genéricamente el mismo, por medio de sus antecedentes así como la metodología general seguida para su elaboración.

El segundo capítulo es el que se dedica a la “La Vivienda de Promoción Pública”, es decir, la vivienda social, en concreto en la Comunidad Valenciana que es el área que se estudia.

El tercer capítulo es “La Entidad de Infraestructuras de la Generalitat – Área de Gestión de Vivienda Pública” donde se presenta como está actualmente la EIGE, así como sus antecedentes, evolución, constitución, y en concreto el AGVP que es donde se centra la realización de este proyecto.

En el cuarto capítulo, “Metodología de Diseño de la Carta de Servicios”, se explicará qué son propiamente las cartas de servicios, así como su contenido, sus fases de elaboración, etc.

El capítulo cinco constituye el “Prototipo de la carta de servicios”, y en él, se adjunta el texto definitivo y el tríptico informativo de la misma, siendo un capítulo esencial, y el más importante, junto con el de Metodología, de todos los que consta el TFC.

En el sexto capítulo se exponen las “Conclusiones”, considerando que la Carta de Servicios confeccionada puede ponerse en marcha en la AGVP, igual que se han puesto en marcha otras cartas de servicios en otros servicios de la Generalitat, con el fin de mejorar la calidad de las mismas.

Después se relaciona la bibliografía que ha sido necesaria e indispensable para elaborar el Trabajo.

En ella figuran:

- los libros y documentos consultados



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- páginas webs y documentos en línea
- normativa de interés, tanto legislación estatal como autonómica
- TFC de la Diplomatura.

Por último como Anexos se enumeran e insertan los impresos más utilizados en el Área de Gestión de Vivienda Pública.

1.2 OBJETO DEL TRABAJO FINAL DE CARRERA Y JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS RELACIONADAS.

1.2.1 OBJETO DEL TFC

El objeto del presente Prácticum, es realizar una propuesta de Diseño de una Carta de Servicios, siguiendo para ello, la normativa para la realización del Prácticum de la titulación de Diplomado en Gestión y Administración Pública (GAP) establecida por la Facultad de Administración y Dirección de Empresas (ADE).

Dicha elaboración se llevará a cabo poniendo en práctica los conocimientos tanto teóricos como prácticos, obtenidos en las diversas asignaturas superadas a lo largo de la carrera.

El principal fin es diseñar una carta de servicios, con toda la información disponible, que pueda ser perfectamente aplicada de un modo real y práctico en el lugar de trabajo.

La unidad de trabajo será el Área de Gestión de Vivienda Pública (AGVP). Y a lo largo del desarrollo del Prácticum, se expondrá tanto su organización

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

como su estructura dentro de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat (EIGE)

1.2.2 JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS RELACIONADAS

A continuación, se citan las asignaturas que se han estudiado durante los cursos de la Diplomatura de GAP y que tienen más relación con la elaboración de este Prácticum, y se relacionan con los capítulos correspondientes para los cuales han sido de gran utilidad.

Capítulo 1. Introducción y objetivo.

Asignaturas

relacionadas

- ✓ Gestión Administrativa II
- ✓ Información y Documentación Administrativa I /Informática Básica
- ✓ Información y Documentación Administrativa I
- ✓ Información y Documentación Administrativa II

Justificación

La asignatura de Gestión Administrativa II, ya que enseña los distintos modelos de gestión para contribuir a mejorar la gestión y la calidad de los servicios públicos, además durante el curso en la parte práctica, se realizó una memoria de prácticas, muy útil para acercarse a la forma de realizar el TFC.



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

Se deben conocer los conceptos básicos de informática y ofimática, tanto de tratamiento de textos, hojas de cálculo, etc., para poder realizar todo el TFC, aprendido en Información y Documentación Administrativa I /Informática Básica. Y con respecto a Información y Documentación Administrativa I e Información y Documentación Administrativa II porque con esta asignatura se ha aprendido a conocer el ámbito de la gestión de documentos y sus soportes en la administración pública, así como los sistemas y fuentes de acceso a la información necesaria para la realización de este TFC, así como el uso de la norma ISO 690-2/1997.

Capítulo 2 La vivienda de promoción pública

Capítulo 3 La entidad de Infraestructuras de la Generalitat. Área de Gestión de Vivienda Pública

Asignaturas
relacionadas

- ✓ Teoría Social I
- ✓ Teoría Social II
- ✓ Estructuras Políticas /Formas Políticas
- ✓ Estructuras Políticas/ Administración Pública
- ✓ Gestión Administrativa I



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- ✓ Gestión Administrativa II
- ✓ Derecho Administrativo I
- ✓ Derecho Administrativo II
- ✓ Información y Documentación Administrativa I /Informática Básica IDA /IB
- ✓ Información y Documentación Administrativa I (IDA I)
- ✓ Información y Documentación Administrativa II (IDA II)

Justificación:

Al analizar la situación actual, es necesario poseer los conocimientos adquiridos en las asignaturas de Teoría Social I y II, para el estudio de la población. Para conocer profundamente cualquier administración pública, es necesario poseer conocimientos adquiridos en Estructuras Políticas/ Formas Políticas y Estructuras Políticas/ Administración Pública, para conocer su estructura. Además de tener conocimientos tanto de G. Administrativa I y II, Derecho Administrativo I y II e Información Administrativa I, II y II para saber su forma de Gestión y de Administración dentro de ellas.



Capítulo 4 Metodología de Diseño de la Carta de Servicios.

Asignaturas

relacionadas

- ✓ Gestión Administrativa I
- ✓ Gestión Administrativa II
- ✓ Gestión Administrativa III
- ✓ Derecho Constitucional I
- ✓ Derecho Constitucional II
- ✓ Derecho Administrativo I
- ✓ Derecho Administrativo II

Justificación

Para conocer más sobre las cartas de servicios, así como su normativa y aspectos legales, es necesario poseer conocimientos legales aprendidos con las asignaturas tanto de Derecho Constitucional I y II como de Derecho Administrativo I y II.

Para las fases de elaboración de las Cartas de Servicios se aplicarán los conocimientos obtenidos en las asignaturas de Gestión Administrativa I, II y III

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

Capítulo 5 Prototipo de Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública

Asignaturas

relacionadas

- ✓ Derecho Administrativo I
- ✓ Derecho Administrativo II
- ✓ Gestión Administrativa I
- ✓ Gestión Administrativa II
- ✓ Gestión Administrativa III
- ✓ Gestión Financiera y Contabilidad I
- ✓ Gestión Financiera y Contabilidad II
- ✓ Gestión Financiera y Contabilidad III

Justificación

En este capítulo, se evaluarán los recursos disponibles así como su forma de administrarlos. Para ello, son necesarios los conocimientos adquiridos en asignaturas como Gestión Financiera y Contabilidad I, II y III, además de Gestión Administrativa I, II y III. En este tipo de asignaturas se adquieren unos conocimientos de contabilidad y de gestión necesarios para poder realizar el TFC dentro de un presupuesto y unos medios técnicos marcados.

Las asignaturas de Derecho Administrativo I y II, son necesarias para realizar el proyecto dentro de los



aspectos legales exigidos para la ejecución de la Carta de Servicios.

Capítulo 6 Conclusiones

Asignaturas relacionadas	Todas las anteriormente referidas
Justificación	En las conclusiones como parte más importante del TFC, es donde se han de aplicar los conocimientos adquiridos en prácticamente todas las asignaturas cursadas durante la titulación, se prestará mayor atención a asignaturas como Teoría Social I y II, donde se pueden observar las diferentes formas de actuar de las personas y las asignaturas de Gestión administrativa I, II y III porque son necesarias tanto para la realización del trabajo como para llegar a las conclusiones finales del último capítulo.

1.3. OBJETIVOS DEL PROYECTO

El objetivo general de este trabajo es la propuesta para Diseñar la Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat, mejorando los niveles de calidad en la gestión de los servicios y; facilitando la difusión y el acceso a la información. Este tipo de documento permite a las personas usuarias comparar los compromisos que ofrecen, con lo que realmente reciben. Además promueve



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

la mejora continua de la calidad del servicio, exteriorizando así la responsabilidad del servicio con respecto a la satisfacción de las personas usuarias. Una asignatura pendiente para esta Entidad, y una herramienta muy útil debido a las características socio-económicas de los ciudadanos/clientes que usan sus servicios.

Se pueden resumir los objetivos de la Carta de Servicios de AGVP en estos cuatro puntos:

- a) Garantizar el ejercicio de los derechos de los solicitantes de vivienda y adjudicatarios de viviendas sociales.
- b) Explicitar compromisos de calidad.
- c) Fijar expectativas y exigencias de los usuarios con respecto a los servicios ofrecidos por la AGVP.
- d) Estimular iniciativas de mejora de los servicios.

En cuanto a los objetivos del TFC, son los siguientes:

1ª Etapa: La Introducción y los Objetivos del TFC

2ª Etapa: La vivienda de Promoción Pública, definición de vivienda social y su evolución desde sus inicios hasta la actualidad tanto en España como en la Comunidad Valenciana.

3ª Etapa: La Entidad de Infraestructuras de la Generalitat Valenciana, sus antecedentes y su situación actual y el estudio en profundidad del Área de Gestión de Vivienda Pública que será el departamento en el que se centrará el objeto del TFC.



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

4ª Etapa: La metodología de diseño de la Carta de Servicios. Partiendo de la definición y las fases a seguir para su elaboración, aprobación, publicación, difusión y actualización, con una propuesta de prototipo de Carta de Servicios para el Área de Gestión de Vivienda Pública.

5ª Etapa: Desarrollo de la Carta de Servicios y su viabilidad.

6ª Etapa: Conclusiones del TFC

1.4. METODOLOGÍA GENERAL

En cuanto a los requisitos generales del trabajo se deben tener en cuenta los criterios fijados que regulan el TFC de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública, que deberá reunir las siguientes características¹:

- a) Estar basado en problemas reales
- b) Ser fundamentalmente práctico y aplicado
- c) Apoyarse en las asignaturas cursadas por el alumno y relacionadas con la naturaleza del trabajo
- d) Estar relacionado con el trabajo profesional de un diplomado en GAP
- e) Tender un puente hacia el ejercicio profesional habitual

¹ Normativa del trabajo fin de carrera de las titulaciones Ldo. En ADE y Diplomado en GAP de la Facultad de ADE (Aprobada en Junta de Centro septiembre 2010) Última modificación 24/06/2014
<http://www.upv.es/entidades/ADE/infoweb/fade/info/U0662248.pdf> (última consulta 30/5/2014)



CAPÍTULO 2. LA VIVIENDA DE PROMOCIÓN PÚBLICA.

2.1. Primeros conceptos sobre la vivienda social

2.1.1. La vivienda social en España

2.1.2. La vivienda social en la Comunidad Valenciana



2. LA VIVIENDA DE PROMOCIÓN PÚBLICA

En este capítulo se siguen las fuentes que se indican seguidamente:

- BURÓN CUADRADO, J. (2008): "*Una política de vivienda alternativa*", *Ciudad y Territorio*, Estudios Territoriales, XL (155), pp. 9-40.
- EL PAÍS. *Mercado de vivienda 2013, dificultades estadísticas para el análisis* [en línea]
http://economia.elpais.com/economia/2013/05/29/vivienda/1369853720_383241.html (Última consulta: 15/12/2014)
- FERNÁNDEZ CARBAJAL, A. (2004): "*Veinticinco años de política de vivienda en España (1976-2001): una visión panorámica*", *Información Comercial Española*, 816, pp. 145-161.
- GARCÍA MONTALVO, J. (2007): "*Algunas consideraciones sobre el problema de la vivienda en España*", *Papeles de Economía Española*, 113, pp.138-153.
- GONZÁLEZ PÁRAMO, J.M.; ONRUBIA, J. (1992): "*El gasto público en vivienda en España*", *Hacienda Pública Española*, 120-121, pp. 189-217.
- INURRIETA, ALEJANDRO, Concejal del Ayuntamiento de Madrid. *Mercado de vivienda de alquiler en España*. [en línea]
<http://www.alejandroinurrieta.com/web/component/docman/d>



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

[oc_download/9-mercado-de-vivienda-en-alquiler-en-espana](#) (Última consulta: 20/01/2015)

- LEAL MALDONADO, J. (2010): "*La formación de las necesidades de vivienda en la España actual*", en J. Leal Maldonado [coord.]: *La política de vivienda en España*, pp. 15-50. Madrid: Fundación Pablo Iglesias.
- PAREJA EASTAWAY, M. (2010): "*El régimen de tenencia de la vivienda en España*", en J. Leal Maldonado [coord.]: *La política de vivienda en España*, pp. 101-128. Madrid: Fundación Pablo Iglesias.
- PAREJA EASTAWAY, M.; SÁNCHEZ MARTÍNEZ, M.T. (2011): "*El alquiler: una asignatura pendiente de la política de vivienda en España*", Ciudad y Territorio. Estudios Territoriales, 167, pp. 53-70.
- SÁNCHEZ MARTÍNEZ, M.T. (2010): "*El coste de la política de vivienda en España*", en J. Leal Maldonado [coord.]: *La política de vivienda en España*, pp. 299-346. Madrid: Fundación Pablo Iglesias.
- TALTAVULL, P. (2003): "*La política de vivienda en España*", en: *El gasto público en la democracia. Estudios en el XXV aniversario de la Constitución española de 1978*. Madrid: Instituto de Estudios Fiscales.
- TRILLA, C. (2001): *La política de vivienda en una perspectiva europea comparada*. (Colección Estudios Sociales). Barcelona. Fundación La Caixa.
- TRILLA, C. (2003): "*L'estat del benestar i la família. L'habitatge per als joves*", en Diputació de Barcelona: *L'estat del benestar a Catalunya*, pp. 263-282. Barcelona: Diputació de Barcelona.



- PARLAMENTO EUROPEO. *Política de vivienda en los estados miembros de la UE.* [en línea]
http://www.europarl.europa.eu/workingpapers/soci/w14/summary_es.htm (Última consulta: 12/01/2015)

2.1. PRIMEROS CONCEPTOS SOBRE LA VIVIENDA SOCIAL.

La vivienda representa uno de los ejes más importantes de desarrollo personal y familiar, y un elemento decisivo en la integración y cohesión social de los barrios y ciudades (Trilla 2003).

En muchos países, el derecho a una vivienda digna se expresa en el marco de la Constitución Nacional. Es el caso de España, que tras la culminación del régimen franquista, con la creación del Estado Social y Democrático de Derecho que nace con la Constitución (1978), aún vigente, recoge en su artículo 47 el derecho de todo ciudadano a una vivienda digna y adecuada, responsabilizando a los poderes públicos de la promoción de las condiciones necesarias para el establecimiento de las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho.

Por lo tanto, el objetivo principal de la vivienda social es el de asegurar el derecho a una vivienda digna a la población con ingresos más bajos, que les impiden el acceso en el mercado, ofreciendo múltiples posibilidades para esto, a cambio de reunir ciertos requisitos de acceso y respetar ciertas normas de uso de las mismas.



2.1.1 LA VIVIENDA SOCIAL EN ESPAÑA

Las primeras intervenciones legislativas referidas a viviendas se inician entre el último tercio del siglo XIX y el primer tercio del siglo XX, con la Ley de Arrendamientos en España o la *Labouring Houses Act* en Gran Bretaña o la creación de la *Société française des habitations à bon marché* en Francia (1889).

En España, se produce en 1911 con la promulgación de la “Ley de Casas Baratas”, ésta se referían a viviendas de propiedad o de alquiler, de baja densidad, dirigidas a la clase económica obrera y media-baja. Normalmente se situaban lejos del centro de la ciudad -en sus alrededores- ya que eran terrenos de menor costo.

Este concepto de intervención del Estado se mantiene por casi veinte años, hasta que a inicios de los años 30 se suspende la tramitación de ayudas a las Casas Baratas. Aun así, dentro de todo el contexto de cambios políticos, sociales y económicos de la época se mantuvieron algunas de estas mismas construcciones con intervención del sector privado, siguiendo el modelo oficial, especialmente en Cataluña y el País Vasco.

Los estragos causados por la Guerra Civil española ocasionan que el nuevo Estado Franquista se vea en la necesidad de reconstruir la ciudad, así como de dar respuesta a un gran número de familias afectadas, a través de la construcción de nuevas viviendas. Con tal propósito se crean varias instituciones como la *Dirección General de Regiones Devastadas (D.G.R.D)*, el *Instituto Nacional de la Vivienda (I.N.V)* y la *Obra Sindical del Hogar (O.S.H)*.

En 1939, se crea el ya citado Instituto Nacional de la Vivienda, encargado de dictar las nuevas directrices de vivienda, ofreciendo ventajas y beneficios para quienes edificarán *viviendas higiénicas de renta reducidas*



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

(denominadas: *viviendas protegidas*). En 1944, se elabora el primer *Plan de Vivienda* con un tiempo de actuación de diez años (1944-1954).

Para ese mismo año, se plantea un frente de ataque complementario con la promulgación de la Ley de *Viviendas Bonificables* la cual tenía como fin construir viviendas para la clase media e impulsar la construcción de iniciativa privada, en régimen de alquiler (pudiendo ser de uso propio o venta), trajo como resultado la venta de viviendas a una clase socioeconómica con capital holgado y ganancias a los promotores que se beneficiaban de las subvenciones y préstamos a largo plazo.

Diez años más tarde de la creación del I.N.V se celebra la V Asamblea Nacional de Arquitectos en la cual se trataron temas relacionados con la política de vivienda, donde planteaban la concepción de viviendas prefabricadas. A su vez, se retoma el pensamiento anterior a la guerra, *definiendo la planta de las viviendas dependiendo de un programa racional en función de los materiales y el costo, todo bajo una visión netamente cuantitativa.*

En 1954 se publica la Ley de *Vivienda de Renta Limitada*, diferenciando claramente una vivienda de Protección Oficial de aquellas viviendas de mercado libre. Esta legislación queda bajo la responsabilidad del I.N.V, siendo estas viviendas de renta limitada aquellas *construidas con arreglo a proyecto o anteproyecto aprobado por el I.N.V*, estableciéndose a su vez dos tipos de vivienda: la vivienda "reducida" y la vivienda "mínima". La primera categoría trataba de viviendas comprendidas entre 60 m² y 100 m² y un costo aproximado de 1.000 pesetas por m². Mientras que la segunda categoría eran aquellas viviendas con una superficie entre 35m² y 58m², con un costo de 800 pesetas/m². Estos dos modelos de vivienda se sumaban a la ya planteada "vivienda de tipo social", destinada para las clases económicas más bajas, con una superficie máxima de 42m² (con tres dormitorios, cocina-comedor-



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

sala y baño) y un costo máximo de 25.000 pesetas. "Se prohibía taxativamente que las viviendas de tipo social pudieran edificarse dentro del casco urbano (...) y que en ningún caso debía buscarse la edificación de grupos de menos de 25 viviendas."

En 1955, entra en vigor el segundo Plan Nacional de Vivienda, sus resultados, al igual que los del primer Plan, fueron muy diferentes a los propuestos, construyéndose sólo la mitad de las viviendas programadas. Esta cantidad de legislaciones y organismos encargados de fomentar y dirigir los programas de vivienda llevó al Estado a plantear la centralización de las políticas de vivienda. Por lo que en 1957 se crea el *Ministerio de Vivienda*, tras la aprobación de la primera Ley del Suelo, pasando el I.N.V a formar parte de este nuevo organismo que asume competencias de regulación de la vivienda, suelo, urbanismo y arquitectura. Este Ministerio fue suprimido en 1975.

El Plan de Vivienda de 1961-1976, tiene como objetivo principal el brindar apoyo a la construcción de viviendas, teniendo como supuesto y enfoque de desarrollo el que dicha actividad es una de las vías claves para promover y consolidar el despegue económico de España. "Esta decisión de fomentar la construcción de viviendas como motor económico, que se repite constantemente desde los años 60 hasta el día de hoy, es un factor determinante en la política de vivienda en España, y marca la principal diferencia con el resto de países europeos."

"Las sucesivas legislaciones en la materia, que se refunden en la ley de '*Viviendas de Protección Oficial*' (V.P.O) de 1963, producen una activación del sector de la construcción de viviendas, incorporando al sector privado, con las 'ayudas a la piedra' que aportan el acceso a la financiación, subvenciones directas al promotor y excepciones fiscales." Esta concentración en la construcción masiva de nuevas viviendas en España se dio entre 1964 y 1976 realizándose en un tercio del tiempo empleado en el resto de Europa,

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

produciéndose a su vez casi dos décadas después que en los países del norte de la UE.

También en 1964 se aprueba la Ley sobre Arrendamientos Urbanos, con la que se mantienen congelados los alquileres, por lo que este régimen de tenencia deja de ser un objetivo en la política de vivienda. Mientras que en Europa del Norte se preocupaban por crear un parque de viviendas públicas en alquiler, el gobierno de Franco diseñó el parque social para propietarios. Tal como se puede observar en la tabla nº 1:

Tipología de los países europeos en función de la estructura de tenencia de la vivienda

Fuerte predominio de la vivienda en propiedad (>75%)		Predominio vivienda en propiedad (51% - 75%) + alquiler privado > alquiler social	Predominio vivienda en propiedad (51% - 75%) + alquiler social > alquiler privado	Predominio vivienda en alquiler
Bulgaria	Eslovenia	Bélgica	Austria	Alemania
Chipre	Eslovaquia	Dinamarca	República Checa	
Estonia	España	Francia	Finlandia	
Hungría		Grecia	Países Bajos	
Irlanda		Italia	Reino Unido	
Polonia		Luxemburgo		
Lituania		Malta		
Letonia		Portugal		
Rumanía		Suecia		

Tabla 1 Relación de los países europeos según la estructura de tenencia de la vivienda. Fuente: Observatorio Vasco de la vivienda

Está clara la situación de la vivienda de alquiler español, tanto privado como social, en el contexto europeo.

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

Como se puede constatar en la tabla nº 2, la tendencia de España tanto en vivienda social, protegida y libre, es la vivienda en régimen de propiedad, comprar frente a alquilar, y se tiene el concepto de dinero tirado o mal usado el destinado a alquiler, aún en nuestros días se mantiene esta preferencia.

Tipología de los países europeos según el nivel de presencia de la vivienda de alquiler social y privado

		Alquiler social		
		Alto > 19%	Medio 10 – 19%	Bajo < 10%
Alquiler privado	Alquiler Alto > 19%	Dinamarca	Suecia Francia	Alemania Bélgica Luxemburgo Grecia Letonia Malta
	Alquiler Medio 10 – 19%	Países Bajos Austria Reino Unido Rep. Checa	Finlandia Polonia	Portugal Irlanda Chipre Italia
	Alquiler Bajo < 10%			España Estonia Eslovenia Hungria Eslovaquia Bulgaria Rumania Lituania

Tabla 2 Relación de países europeos según nivel de alquiler social o privado. Fuente: Observatorio Vasco de la vivienda.

Se puede observar en el gráfico nº 1, como en 1980, en contraposición con el resto de Europa, la totalidad de la vivienda social en España era en régimen de acceso diferido o compraventa.

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

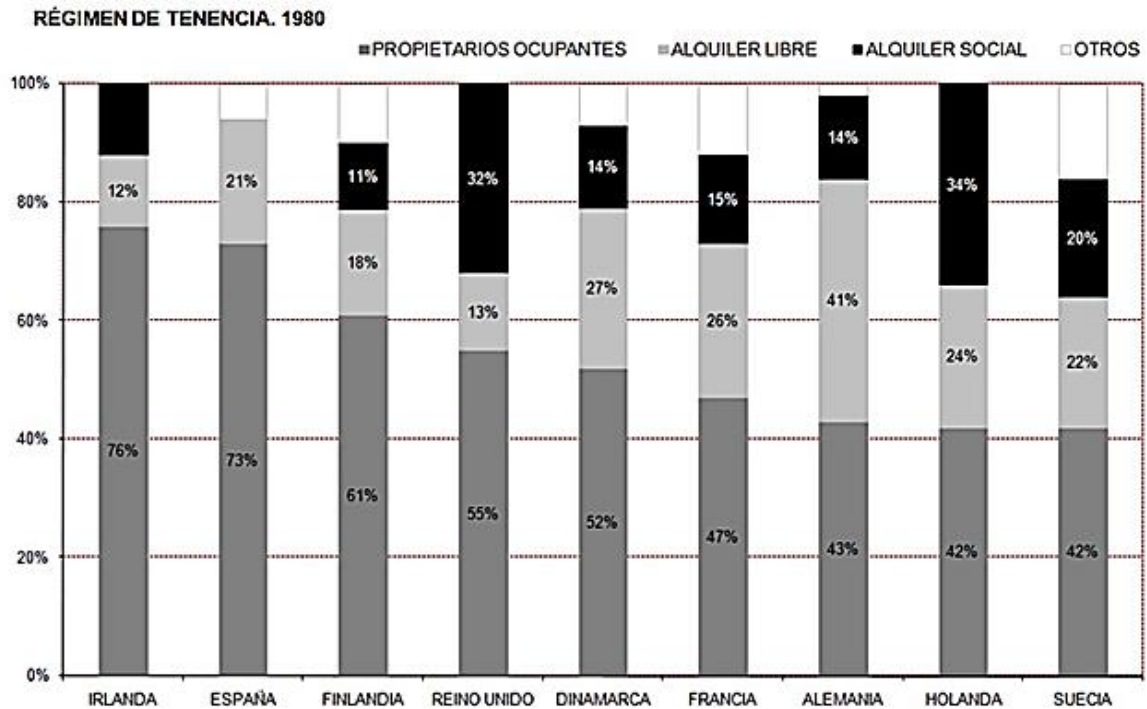


Gráfico 1. Régimen de tenencia de viviendas en Europa (1980), por países. Fuente: Observatorio Vasco de la vivienda.

Por este motivo la vivienda social en España se ha ido reduciendo considerablemente, y aunque se ha modificado posteriormente, y se han cambiado las nuevas adjudicaciones de vivienda social a régimen de arrendamiento, se puede observar en el gráfico nº 2, la gran diferencia de España con el resto de Europa.

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

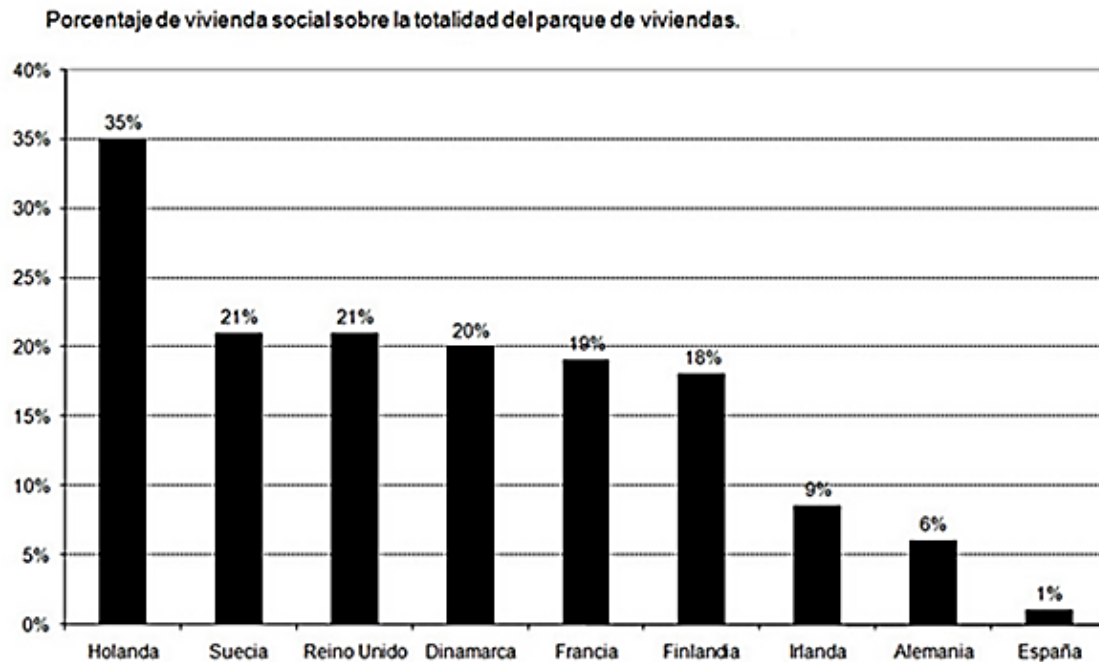


Gráfico 2 Porcentaje de vivienda social en Europa (2007), por países. Fuente: Observatorio Vasco de vivienda.

Las diferencias más importantes entre España y otros países europeos es el punto de partida. Estos países han tenido durante años la oportunidad de dotar a su sistema de vivienda de unidades protegidas o sociales, creando un stock considerable para ser usado de modo selectivo en aquellas situaciones de difícil acceso bajo las condiciones existentes de mercado. España al priorizar inicialmente la compraventa de las viviendas sociales, en la actualidad carece de esta bolsa de vivienda social y, por lo tanto, presenta graves deficiencias en la atención a aquellos en situación vulnerable. De hecho, tal y como afirma Trilla (2003), el sistema de vivienda español ha sido liberal en toda su trayectoria desde la mitad del siglo XX, sin ninguna posibilidad para, con base en criterios más solidarios, crear una estrategia de continuidad en la cobertura pública de acceso a la vivienda.



2.1.2. LA VIVIENDA SOCIAL EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

La organización territorial española se basa en la autonomía de *Municipios, Provincias y Comunidades Autónomas*, estableciendo que *todas estas entidades gozan de autonomía para la gestión de sus respectivos intereses*. Esto dio inicio al proceso de descentralización administrativa, con el que aún hoy en día funciona el país. El tema de vivienda es abordado a través de una constante coordinación entre las correspondencias autonómicas y las normas de alcance estatal a través del diseño continuado del Plan Nacional de Vivienda, que establecen líneas Estatales generales bajo las cuáles cada Comunidad Autónoma plantea sus propios lineamientos, marco legal, estructura, metodología e instrumentos de actuación, control, adjudicación, siempre dentro del marco y los recursos presupuestarios aportados por el Estado.

La Exposición de Motivos de la Ley 8/2004, de 20 de octubre, de Vivienda de la Comunidad Valenciana (LVCV), se refiere al disfrute de una vivienda digna y adecuada, no como un principio rector de la política social y económica, tal cual hace la Constitución Española, sino como -dice textualmente- "derecho fundamental de carácter social de todos los ciudadanos".

Las Cortes Valencianas expresan de esta forma su voluntad de que la vivienda digna sea considerada, no como un mero principio rector de las políticas públicas, sino como un verdadero "derecho fundamental".

En esta misma línea de consagrar y reforzar este derecho, dentro del proceso de reforma de nuestro Estatuto de Autonomía, el Síndic de Greuges compareció ante las Cortes Valencianas el 12 de enero de 2005 y propuso la inclusión en el mismo de un título específico de derechos y libertades, en el

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

que se reconociera expresamente (art. 3.4) “el derecho a una vivienda digna, impulsando la adopción de las medidas adecuadas para asegurar su efectivo disfrute, en especial, por los sectores sociales más desfavorecidos”.

Y es que la vivienda es un bien imprescindible con el que se cumplen un conjunto de necesidades sociales, a través de las cuales se plasman y desarrollan los procesos de integración y normalización en el seno de cada sociedad, posibilitando la satisfacción de unas determinadas exigencias humanas y el desarrollo de la familia u otras fórmulas de convivencia, que constituyen las estructuras más elementales de la sociedad.

Por ello, los poderes públicos valencianos deben adoptar las medidas adecuadas para garantizar el derecho al acceso, uso y disfrute de una vivienda digna por parte de las unidades familiares y las personas en función de las necesidades y de sus características socioeconómicas y culturales.

La mayor preocupación de los ciudadanos en materia de vivienda es cómo acceder a ella, especialmente, por parte de los sectores sociales más desfavorecidos como los jóvenes, las familias con escasos o sin recursos económicos, las mujeres, los inmigrantes, los discapacitados y las personas mayores.

Actualmente el parque público de viviendas sociales de la Comunidad Valenciana lo constituye:

- ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA: el que es propiedad de la Generalitat Valenciana y lo gestiona EIGE
- ADMINISTRACIÓN LOCAL: el que pertenece a algún Ayuntamiento de la Comunidad Valenciana y se gestiona por empresas municipales creadas a tal fin.

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- ENTIDADES FINANCIERAS adheridas al Convenio **para la creación de un Fondo Social de Viviendas** en virtud del Real Decreto-ley 27/2012, de 15 de noviembre

Un ejemplo de ayuntamientos que gestionan sus propias viviendas sociales, a través de empresas municipales creadas a tal fin, se puede ver en el siguiente cuadro:

MUNICIPIO	EMPRESA QUE GESTIONA SU VIVIENDA PÚBLICA
Valencia	AUMSA – Actuaciones Urbanísticas Municipales, S.A.
Alicante	Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante
Castellón de la Plana	Patronato Municipal de la Vivienda de Castellón de la Plana



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

Paterna

SUMPA – Sociedad Urbanística Municipal



del Paterna

Torrent

Nous Espais



Elx

PIMESA - Promociones e Iniciativas Municipales de Elche, S.A.”



Gandia

L'AGÈNCIA –L'Agència d'habitage i urbanisme de Gandia



l'agència

L'AGÈNCIA D'HABITATGE
I URBANISME DE GANDIA, S.L.

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

la Generalitat Valenciana se le traspasó la titularidad de viviendas sociales en la Comunidad Valenciana, y se construyeron algunas nuevas, así que actualmente el mapa de viviendas patrimonio de la Generalitat Valenciana que gestiona EIGE quedaría tal y como se refleja en las ilustraciones nº 1, provincia de Castellón, nº 2, provincia de Alicante y nº 3, provincia de Valencia:

PROVINCIA DE CASTELLÓN

MUNICIPIOS
ALCORA
ALMAZORA
BENICARLO
BURRIANA
CASTELLON DE LA PLANA
MONCOFAR
NULES
ONDA
VALL D'ALBA
LA VALL D'UIXO
VILAFAMES
VILLAREAL
LA VILLAVIEJA
VINAROS



Ilustración 1 Mapa de Vivienda Social en la provincia de Castellón. Fuente: Elaboración propia, según datos del inventario del AGVP.

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

PROVINCIA DE ALICANTE

MUNICIPIOS

ALCOY
ALICANTE
ALMORADI
ALTEA
ASPE
BENEJUZAR
BENFERRI
BIAR
EL CAMPELLO
CASTALLA
COCENTAINA
CREVILLENTE
DENIA
DOLORES
ELCHE
ELDA
IBI
JAVEA
JIJONA
MONFORTE DEL CID
MONOVAR
MUTXAMIEL
NOVELDA
ONIL
ORIHUELA
PEGO
PETRER
PINOSO
ROJALES
SALINES
SAN MIGUEL DE
SALINAS
SAN VICENTE DEL
RASPEIG
SANT JOAN
D'ALACANT
SANTA POLA
SAX
TORREVIEJA
VILLENIA



Ilustración 2 Mapa de Vivienda Social en la provincia de Alicante. Fuente: Elaboración propia, según datos del inventario del AGVP.

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

PROVINCIA DE VALENCIA

MUNICIPIOS		
ALAQVAS	CANALS	PATERNA
ALBAIDA	CARCAIXENT	PEDRALBA
ALBAL	CARCER	PICASSENT
ALBALAT DE LA RIBERA	CARLET	POLINYA DE XUQUER
ALBERIC	CATARROJA	EL PUIG
ALBORAYA	CHELVA	QUART DE POBLET
L'ALCUDIA DE CRESPINS	CHIVA	QUESA
ALDAIA	CULLERA	REQUENA
ALFAFAR	L'ELIANA	RIBA-ROJA DE TURIA
ALFARA DEL PATRIARCA	ENGUERA	SAGUNTO
ALGEMESI	GANDIA	SILLA
ALGINET	LLIRIA	SOLLANA
ALMUSSAFES	LOSA DEL OBISPO	TAVERNES BLANQUES
ALZIRA	MANISES	TAVERNES DE LA VALLDIGNA
BENAGEBER	MARINES	TORRENT
BENAGUASIL	MASALAVES	UTIEL
BENIFAIO	MASSAMAGRELL	VALENCIA
BENIMUSLEM	MIRAMAR	VILLAMARXANT
BETERA	MONCADA	VILLANUEVA DE CASTELLÓN
BOCAIRENT	OLIVA	XÀTIVA
BONREPOS I MIRAMBELL	L'OLLERIA	XIRIVELLA
BUÑOL	ONTINYENT	
BURJASSOT	PAIPORTA	



Ilustración 3 Mapa de Vivienda Social en la provincia de Valencia. Fuente: Elaboración propia, según datos del inventario del AGVP.



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

El Real Decreto-ley 27/2012, de 15 de noviembre, encomendó al Gobierno promover con el sector financiero la creación de un Fondo Social de Viviendas con el objetivo de proporcionar una vivienda en condiciones favorables de alquiler a aquellas personas que en el pasado hubieran sido desalojadas de su vivienda habitual y en las que concurrieran determinadas circunstancias.

Con tal finalidad se suscribió el **Convenio para la creación de un Fondo Social de Viviendas** en el que se establecen las condiciones para acceder a las viviendas en arrendamiento, los términos del contrato de arrendamiento y el procedimiento para la asignación de las viviendas, entre otros aspectos.

A dicho Convenio se han adherido los principales bancos miembros de la Asociación Española de Banca (AEB) que, a través de los fondos constituidos por cada una de ellas, han aportado un total de 2.500 viviendas. La información sobre las viviendas aportadas por cada entidad puede encontrarse en su respectiva página web.

En todo caso, en la página web del IMSERSO, que desempeña la secretaría de la Comisión de Coordinación y Seguimiento del Fondo Social de Viviendas, puede encontrarse información detallada sobre:

- Los requisitos para acceder a las viviendas.
- Las condiciones del alquiler y la presentación de solicitudes.
- Las entidades de crédito adheridas al convenio y que han aportado viviendas.





Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- Las viviendas ofertadas por las distintas entidades clasificadas por Comunidades Autónomas, provincias y municipios, con indicación de la entidad a la que pertenecen.
- Los municipios que se han adherido al Convenio, que deben emitir informe sobre las solicitudes formuladas y que deberían poder proporcionar orientación adicional.

Así las entidades financieras que hasta este momento se han adherido al Convenio son:

Entidad Financiera participante	Número de viviendas
<u>Banca March, S.A.</u> 	6
<u>Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (BBVA)</u> 	900
<u>Banco Ceiss</u> 	100
<u>Banco de Sabadell, S.A.</u> 	250
<u>Banco de Valencia, S.A.</u> 	93
<u>Banesto</u> 	149
<u>Banco Espirito Santo, S.A. Sucursal en España</u> 	5
<u>Banco Grupo Cajatres, S.A.</u> 	20
<u>Banco Mare Nostrum, S.A. (BMN)</u> 	180
<u>Banco Popular Español, S.A.</u> 	336
<u>Banco Santander, S.A.</u> 	441
<u>Bankia, S.A.</u> 	1.000
<u>Bankinter, S.A.</u> 	56
<u>Barclays Bank, S.A.</u> 	142
<u>Caixabank, S.A.</u> 	850
<u>Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ontinyent</u> 	14
<u>Caja Laboral Popular Coop. de Crédito</u> 	35
<u>Caja Rural Castilla-La Mancha, S.C.C.</u> 	10
<u>Caja Rural de Granada, S.C.C.</u> 	23
<u>Caja Rural de Soria, S.C.C.</u> 	5
<u>Caja Rural del Sur, S.C.C.</u> 	20
<u>Cajas Rurales Unidas, S.C.C.</u> 	80

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

Entidad Financiera participante	Número de viviendas
Cajasiete, Caja Rural, S.C.C. 	5
Catalunya Banc, S.A. 	355
Deutsche Bank, S.A.E. 	87
IberCaja Banco, S.A. 	105
ING Direct, N.V. Sucursal en España 	33
Kutxabank, S.A. 	100
BBK Bank CajaSur, S.A.U. 	50
Liberbank, S.A. 	96
NCG Banco, S.A. (Novagalicia Banco) 	200
Nueva Caja Rural de Aragón, S.C.C. 	20
Unicaja Banco, S.A. 	125
Total: 33 entidades	5.891

Y los municipios de la Comunidad Valenciana que participan del Convenio son:

Nº	CCAA	Provincia	Entidad Local	Habitantes
331	COMUNIDAD VALENCIANA	CASTELLON	Alcora (L')	10.821
332	COMUNIDAD VALENCIANA	CASTELLON	Alcudia de Veo	221
333	COMUNIDAD VALENCIANA	CASTELLON	Almazora/Almassora	26.137
334	COMUNIDAD VALENCIANA	CASTELLON	Alquerías del Niño Perdido	4.509
335	COMUNIDAD VALENCIANA	CASTELLON	Altura	3.866
336	COMUNIDAD VALENCIANA	CASTELLON	Benicarló	26.677
337	COMUNIDAD VALENCIANA	CASTELLON	Benicasim/Benicàssim	18.753
338	COMUNIDAD VALENCIANA	CASTELLON	Betxí	5.815
339	COMUNIDAD VALENCIANA	CASTELLON	Burriana	35.598
340	COMUNIDAD VALENCIANA	CASTELLON	Castellón de la Plana/Castelló de la Plana	180.204
341	COMUNIDAD VALENCIANA	CASTELLON	Eslida	928
342	COMUNIDAD VALENCIANA	CASTELLON	Onda	25.571
343	COMUNIDAD VALENCIANA	CASTELLON	Sant Mateu	2.112
344	COMUNIDAD VALENCIANA	CASTELLON	Soneja	1.525
345	COMUNIDAD VALENCIANA	CASTELLON	Vall d'Uixó (La)	32.782
346	COMUNIDAD VALENCIANA	CASTELLON	Villarreal/Vila-real	51.357

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

Nº	CCAA	Provincia	Entidad Local	Habitantes
302	COMUNIDAD VALENCIANA	ALICANTE	Alcoy/Alcoi	60.837
303	COMUNIDAD VALENCIANA	ALICANTE	Alicante/Alacant	334.678
304	COMUNIDAD VALENCIANA	ALICANTE	Almoradí	19.601
305	COMUNIDAD VALENCIANA	ALICANTE	Altea	24.298
306	COMUNIDAD VALENCIANA	ALICANTE	Beniarbeig	1.902
307	COMUNIDAD VALENCIANA	ALICANTE	Benidorm	72.991
308	COMUNIDAD VALENCIANA	ALICANTE	Callosa de Segura	18.034
309	COMUNIDAD VALENCIANA	ALICANTE	Calpe/Calp	29.550
310	COMUNIDAD VALENCIANA	ALICANTE	Campello (El)	27.709
311	COMUNIDAD VALENCIANA	ALICANTE	Crevillente	28.439
312	COMUNIDAD VALENCIANA	ALICANTE	Dénia	44.455
313	COMUNIDAD VALENCIANA	ALICANTE	Elche/Elx	230.587
314	COMUNIDAD VALENCIANA	ALICANTE	Elda	54.536
315	COMUNIDAD VALENCIANA	ALICANTE	Guardamar del Segura	17.138
316	COMUNIDAD VALENCIANA	ALICANTE	Ibi	23.616
317	COMUNIDAD VALENCIANA	ALICANTE	Mutxamel	23.834
318	COMUNIDAD VALENCIANA	ALICANTE	Nucia (La)	19.135
319	COMUNIDAD VALENCIANA	ALICANTE	Ondara	6.657
320	COMUNIDAD VALENCIANA	ALICANTE	Orihuela	90.087
321	COMUNIDAD VALENCIANA	ALICANTE	Pego	11.029
322	COMUNIDAD VALENCIANA	ALICANTE	Petrer	34.697
323	COMUNIDAD VALENCIANA	ALICANTE	Pinoso	7.908
324	COMUNIDAD VALENCIANA	ALICANTE	Rojales	22.006
325	COMUNIDAD VALENCIANA	ALICANTE	San Miguel de Salinas	7.602
326	COMUNIDAD VALENCIANA	ALICANTE	San Vicente del Raspeig	55.100
327	COMUNIDAD VALENCIANA	ALICANTE	Santa Pola	33.965
328	COMUNIDAD VALENCIANA	ALICANTE	Torreveija	103.720
329	COMUNIDAD VALENCIANA	ALICANTE	Villajoyosa/Vila Joiosa (La)	33.293
330	COMUNIDAD VALENCIANA	ALICANTE	Villena	34.894

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

Nº	CCAA	Provincia	Entidad Local	Habitantes
347	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Alaquàs	30.202
348	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Albaida	6.162
349	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Albal	15.721
350	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Alboraya	23.228
351	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Alfafar	20.852
352	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Algar de Palancia	555
353	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Alzira	44.941
354	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Antella	1.409
355	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Barxeta	1.637
356	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Bellreguard	4.697
357	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Benetússer	14.999
358	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Beniarjó	1.836
359	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Benifairó de les Valls	2.236
360	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Bétera	21.868
361	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Burjassot	38.175
362	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Canals	14.024
363	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Càrcer	2.051
364	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Casas Bajas	221
365	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Cheste	8.615
366	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Estivella	1.384
367	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Foios	7.034
368	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Font d'En Carròs (La)	4.083
369	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Font de la Figuera (La)	2.223
370	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Gandia	79.010
371	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Llíria	23.542
372	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Llombai	2.817
373	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Manises	31.066
374	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Miramar	2.558
375	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Mislata	43.800
376	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Navarrés	3.354
377	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Oliva	28.207
378	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Ontinyent	37.140
379	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Paiporta	24.506
380	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Paterna	67.356
381	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Picanya	11.319

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

Nº	CCAA	Provincia	Entidad Local	Habitantes
382	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Picassent	20.265
383	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Piles	2.877
384	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Puçol	19.421
385	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Quatretonda	2.468
386	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Rafelguaraf	2.527
387	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Riba-roja de Túria	21.349
388	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	San Antonio de Benagéber	7.104
389	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Sedaví	10.186
390	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Siete Aguas	1.476
391	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Silla	19.058
392	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Sueca	29.091
393	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Tavernes de la Valldigna	18.138
394	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Torrent	81.402
395	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Utiel	12.429
396	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Valencia	797.028
397	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Villanueva de Castellón	7.482
398	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Xeraco	6.230
399	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Xeresa	2.294
400	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIA	Xirivella	30.213

Las solicitudes deberán dirigirse a la entidad de crédito correspondiente, que darán prioridad a aquellas situaciones de mayor necesidad o riesgo social. Solicitarán para ello informe a los servicios sociales de los Ayuntamientos o Diputaciones Provinciales, que deberán emitir informe en un plazo de 15 días. Para supervisar el Fondo Social de Viviendas, existe una Comisión de Coordinación y Seguimiento en la que participan con un representante, de los ministerios que suscriben el convenio (Economía y Competitividad, Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y Fomento), el Banco de España, la Federación Española de Municipios y Provincias y cuatro representantes de las entidades adheridas designados por la Asociación Española de Banca, la Confederación



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

Española de las Cajas de Ahorros, la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito y la Asociación Hipotecaria.



**CAPÍTULO 3. LA ENTIDAD DE INFRAESTRUCTURAS DE
LA GENERALITAT - ÁREA DE GESTIÓN DE VIVIENDA
PÚBLICA.**

3.1. Antecedentes y evolución

3.2. Constitución

3.3. Estructura

3.4. Área de Gestión de Vivienda Pública



3. LA ENTIDAD DE INFRAESTRUCTURAS DE LA GENERALITAT - ÁREA DE GESTIÓN DE VIVIENDA PÚBLICA.

En este capítulo se siguen las fuentes que se indican seguidamente:

- BATALLER, J. (2009) *Apuntes de GAP de la Asignatura Gestión de Servicios Públicos por Sociedades Mercantiles.*
- EIGE (Entidad de Infraestructuras de la Generalitat). *Información Corporativa.* [en línea]
http://www.eige.es/eige/castellano/info_corporativa.php
(Última consulta:22/04/2015)
- EIGE (Entidad de Infraestructuras de la Generalitat). *Informe de Gestión 2014.*
- INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (2000) *Instituto Nacional de Administración Pública: 40 años de historia.* Ed. INAP

3.1. ANTECEDENTES Y EVOLUCIÓN

El Real Decreto-Ley 31/1977, DE 2 de junio, facultaba al Gobierno en la Disposición Adicional Segunda para la creación de **Organismos Autónomos** que realizaran funciones de promoción y gestión de interés general , en virtud del cual por el Real Decreto 1112/1978, de 12 de mayo, se crea el organismo "Administración del Patrimonio Social Urbano" al cual se le atribuyen las competencias para administrar, conservar, reparar, adjudicar, enajenar las viviendas, locales y demás edificaciones complementarias, terrenos y



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

urbanizaciones de la, hasta entonces llamada "Obra del Hogar" dependiente del Ministerio de Obras Públicas y Urbanismo.

El Real Decreto-Ley 12/1980, de 26 de septiembre, concentra todas las actuaciones que se atribuyen al Estado en materia de vivienda, uniendo los organismos Instituto Nacional de la Vivienda, Administración del Patrimonio Social Urbano y el Instituto Nacional de Urbanización², en una nueva empresa estatal con el carácter de **Sociedad Anónima** denominada Instituto para la promoción pública de la Vivienda (IPPV), que se puede considerar a nivel estatal el precursor de IVVSA.

Tras la aprobación del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana (Ley 5/1982) se producen los traspasos de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Valenciana en materia de patrimonio arquitectónico, control de la calidad de edificación y vivienda por los Reales Decretos 1720/1984, de 18 de julio; 1456/1987, de 16 de octubre, 476/1989, de 5 de mayo y 280/2000, de 25 de febrero. Todas estas atribuciones recaen en la Conselleria de Obras Públicas, Urbanismo y Transporte por virtud del Decreto 25/1984, de 5 de Noviembre.

Mediante el Decreto 61/1987, de 11 de mayo, del Consell de la Generalitat , se acuerda la constitución del Instituto Valenciano de Vivienda, S.A., sujeta al directo control del Consell de la Generalitat Valenciana, a través de la Conselleria de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes, con la finalidad de

² Reducción de las estructuras orgánicas con el fin de mejorar la eficacia de los servicios públicos y con el imperativo de racionalización y ahorro, se toman medidas de supresión y reordenación de Organismos.
<https://books.google.es/books?id=fYOHjUIHQROc&pg=PA385&lpg=PA385&dq=Administraci%C3%B3n+del+Patrimonio+Social+Urbano&source=bl&ots=vqiffBQWI&sig=r9raqYrI9n9gMRKh2crEac2pvhE&hl=es&sa=X&ei=sZ9pVdOJEMLIUqrcgagI&ved=0CCEQ6AEwAA#v=onepage&q=Administraci%C3%B3n%20del%20Patrimonio%20Social%20Urbano&f=false> (última consulta 30/5/2015)



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

incrementar la eficacia en el cumplimiento de las competencias que en materia de vivienda tiene atribuidas la Generalitat, y en particular las que están en la órbita empresarial, tomando la forma de Sociedad Anónima con la función de introducir la iniciativa pública en la actividad económica, prevista en el artículo 128.2 CE³ y, además teniendo en cuenta que la configuración del mercado inmobiliario, impregnado fundamentalmente por los principios de empresa privada, exige unos mecanismos y formas de actuación que se encuentran más próximos a la empresa mercantil que a las estructuras de organización de corte administrativo mucho más rígidas y estáticas.

Pero aunque se aprueben Leyes, entendidas como mandatos singulares del poder legislativo al ejecutivo para la creación de empresas públicas, no se produce técnicamente la creación por el mandato legal sino una vez verificado el cumplimiento de los requisitos de constitución que el derecho mercantil impone a las sociedades de esta naturaleza (es decir, el otorgamiento de la escritura pública y su inscripción en el Registro Mercantil: Inscrita en el Registro Mercantil de Valencia, Tomo 2108, Gral 1341, Sec, 3ª, Folio 123, Hoja 13997, Inscripción 1ª).

Para permitir que el IVVSA cumpla con su función de Ente gestor de la política de vivienda de la Generalitat Valenciana, y para dotar del marco legislativo autonómico a su actividad se promulga el Decreto 35/1988, de 21 de marzo, que regula los Convenios de Encargo de Gestión entre la Conselleria de Obras Públicas, Urbanismo y Transporte y el IVVSA.

³ La forma de Sociedad Anónima ha sido usada para liberarse de las importantes limitaciones que impone el derecho público a la actuación de las Administraciones y entes asimilados, en lo que doctrinalmente se ha venido denominando "huida del derecho administrativo", Fuente: Apuntes de GAP, de la asignatura de Gestión de Servicios Públicos por Sociedades Mercantiles del Profesor D. Juan Bataller.



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

Esta Sociedad se rige por las normas del Derecho privado aplicables a las Sociedades Anónimas; por lo que tiene la consideración de Empresa de la Generalitat Valenciana. Ampliado este punto añadiendo "se regirá por sus propios Estatutos..." en el Decreto 105/2004, de 25 de junio.

El Decreto Ley 1/2011, de 30 de septiembre, del Consell, de Medidas Urgentes de Régimen Económico-Financiero del Sector Público Empresarial y Fundacional, convalidado por la Resolución 22/VIII2011, de 20 de octubre de 2011, del Pleno de Les Corts, estableció las bases, directrices y estrategias de gestión para conseguir un Sector Público Empresarial y Fundacional de la Generalitat saneado, austero, eficaz, eficiente y orientado a las necesidades de la sociedad valenciana y al cumplimiento de los objetivos del Consell en sus distintos ámbitos de actuación.

En el marco del proceso de reestructuración y ordenación del sector público empresarial y fundacional de la Generalitat, el Decreto Ley 7/2012, de 19 de octubre, del Consell, de Medidas de Reestructuración y Racionalización del Sector Público Empresarial y Fundacional de la Generalitat convalidado por la Resolución 185/VIII, de 14 de noviembre de 2012, del Pleno de Les Corts, se crean siete nuevas entidades de derecho público en las que se agrupan aquellas entidades que tengan competencias en materias afines. Así en materia de infraestructuras dentro del Sector Público Empresarial de la Generalitat, se han integrado una serie de entidades y sociedades históricamente encargadas de la prestación y gestión de determinadas materias, como son:

- El Ente Gestor de Transportes y Puertos (GTP), cuyo objetivo fundamental ha sido la construcción de infraestructuras de transporte terrestre que le sean expresamente atribuidas por la Conselleria competente en materia de transportes, así como la gestión,



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

conservación y mantenimiento de las mismas y de aquellas otras ya existentes respecto de las cuales le sean encomendadas estas funciones. –La norma modificó la denominación y fines del Ente Gestor de Transportes y Puertos. Que pasa a denominarse Entidad de Infraestructuras de la Generalitat (EIGE), y se convertirá en la matriz de integración de otras entidades y mercantiles que se ocuparán, de forma transversal, de las competencias que en materia de infraestructuras se le asignen.

- La sociedad mercantil Instituto Valenciano de Vivienda, SA (IVVSA), cuyo objeto social fue la rehabilitación y promoción de viviendas de protección oficial, así como cuantas actividades complementarias, accesorias y auxiliares sean precisas para la realización del mismo. Su ámbito competencial es asumido por EIGE y será suprimido.
- La sociedad mercantil Construcciones e Infraestructuras Educativas de la Generalitat Valenciana, SA (CIEGSA), cuyo objetivo social fue la organización, contratación y gestión de cuantas actividades requiera la preparación, construcción de obras, instalaciones, ejecución y puesta en funcionamiento de las infraestructuras educativas dentro del territorio de la Comunitat Valenciana. EIGE, asumirá también su ámbito competencial y se extinguirá.
- La mercantil Seguridad y Promoción Industrial Valenciana, SA, (Sepiva) se extingue, repartiendo sus funciones entre el Instituto de Competitividad Empresarial y EIGE, que asume las correspondientes a las infraestructuras tanto presentes como futuras que gestionaba SEPIVA, siendo las más comunes las correspondientes a la proyección, la ejecución, la gestión, mantenimiento y explotación de suelo industrial.

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- o La entidad de derecho público Agencia Valenciana de Movilidad (AVM) que se extingue, asumiendo su parte comercial EIGE, siendo esta la emisión, distribución y, en su caso, venta de los títulos de transporte de coordinación (tarjetas inteligentes MOBILIS), comunes a diversos operadores, así como la distribución entre tales operadores tanto de los ingresos obtenidos en virtud de dicho concepto como de las compensaciones por prestación de servicio público que se establezcan, en los términos acordados por la totalidad de las entidades y corporaciones públicas interesadas.

Se puede ver en la ilustración nº 4 las diferentes entidades que han gestionado la vivienda pública en la Comunidad Valenciana, desde su inicio hasta la actualidad.

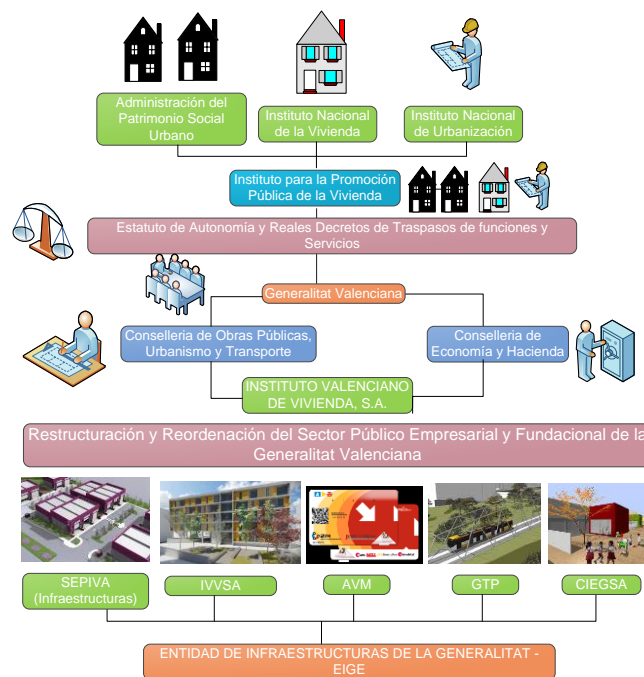


Ilustración 4. Evolución de la empresa pública que gestiona la vivienda social en la Comunidad Valenciana, desde su origen hasta la actualidad. Fuente: Elaboración propia



3.2. CONSTITUCIÓN

El Decreto Ley 7/2012⁴ y, en su virtud, el Reglamento que lo desarrolla, otorgan a la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat (EIGE) la naturaleza jurídica de entidad de derecho público, con personalidad jurídica y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines la promoción, construcción y gestión de suelo, infraestructuras, equipamientos y edificaciones, así como la gestión, explotación y mantenimiento de las mismas y de aquellas otras ya existentes respecto de las cuales le sean atribuidas estas funciones, sean de su titularidad o le sean adscritas.

El Decreto 6/2013⁵, establece en su artículo 1 y 2 la Naturaleza, Régimen Jurídico y Funciones de EIGE:

“1. La Entidad de Infraestructuras de la Generalitat es una entidad de derecho público de las previstas el artículo 5.2 del Texto Refundido de la Ley de Hacienda Pública de la Generalitat Valenciana aprobado por el Decreto Legislativo de 26 de junio de 1991, del Gobierno Valenciano.

2. La entidad gozará de personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, quedando adscrita a la Conselleria con competencias en materia de Infraestructuras.

⁴ El Decreto Ley 7/2012, de 19 de octubre, del Consell, de Medidas de Reestructuración y Racionalización del Sector Público Empresarial y Fundacional de la Generalitat [2012/968]

⁵ Decreto 6/2013, de 4 de enero, del Consell por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat (EIGE) [2013/101]



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

3. *La entidad se rige por lo establecido en el capítulo XIX de la Ley 16/2003, de 17 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat, el Decreto Ley 7/2012, de 19 de octubre, del Consell, de Medidas de Reestructuración y Racionalización del Sector Público Empresarial y Fundacional de la Generalitat, en el presente reglamento de funcionamiento y demás disposiciones que lo desarrollen, así como por la normativa específica en materia de sector público empresarial, en especial, por el Decreto Ley 1/2011, de 30 de septiembre, del Consell, de Medidas urgentes de régimen económico-financiero del sector público empresarial y fundacional.*

4. *La entidad ajustará su actividad al ordenamiento jurídico privado, con las excepciones establecidas en la ley. En todo caso, sujetará su actividad a las normas de derecho público en aquellas actuaciones que supongan el ejercicio de potestades administrativas.*

Funciones

La Entidad de Infraestructuras de la Generalitat es una entidad de derecho público de la Generalitat a la que corresponden las siguientes funciones:

- a) *El diseño, la proyección, la ejecución y la gestión de toda clase de suelos, infraestructuras, equipamientos y edificaciones, así como la gestión, explotación y mantenimiento de las mismas y de aquellas otras ya existentes respecto de las cuales le sean atribuidas estas funciones, tanto si son de su titularidad como si no, en los términos en que se le encomienden.*
- b) *La realización de obras y la prestación de servicios convenientes para la mejor construcción, gestión, conservación, mantenimiento y explotación del suelo, las infraestructuras, los equipamientos y las*



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- edificaciones que se le encomienden, así como cuantas actividades de promoción económica y complementarias estime adecuadas para el cumplimiento del objeto, pudiendo, a tal efecto, redactar, formular, impulsar y ejecutar cuantos instrumentos de planeamiento y gestión urbanística así como proyectos y planes resulten adecuados para ello*
- c) La prestación de cualesquiera servicios de contenido y carácter administrativo inherentes a su objeto social y actividades que se consideren convenientes para la mejor prestación de aquellos, que le sean encomendados por la Administración de la Generalitat y de sus organismos y entidades de derecho público.*
- d) La adquisición de terrenos y demás bienes muebles e inmuebles, así como derechos sobre bienes materiales e inmateriales que resulten necesarios para la consecución de sus objetivos. A estos efectos, la Entidad podrá ostentar la condición de beneficiaria de la expropiación forzosa.*
- e) La realización de trabajos de encuesta, valoración, codificación y clasificación del Patrimonio Público de Suelo de la Generalitat para la formación de su inventario en los términos establecidos por la normativa aplicable.*
- f) La protección de las infraestructuras que gestione, y de aquellas otras respecto de las cuales se le encomienden estas funciones, con la finalidad de garantizar el correcto uso de las mismas, preservarlas de toda clase de daños o deterioro y vigilar el cumplimiento de las prohibiciones y limitaciones que la legislación establezca respecto de las zonas de dominio público, servidumbre y afección de las infraestructuras.*
-



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- g) La gestión, administración, explotación y arrendamiento no financiero de viviendas de titularidad de la Entidad de Infraestructuras o de terceros.*
- h) La gestión y administración de viviendas de promoción pública en los términos expresados en la legislación vigente o en los convenios que suscriba con la Administración.*
- i) En relación con las funciones propias de los entes que se integran en la Entidad de Infraestructuras, esta asumirá la totalidad de las mismas en los términos en que venían desarrollándolas.*
- j) Las funciones de carácter comercial llevadas a cabo por la Agencia Valenciana de Movilidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 16.2 del Decreto Ley 7/2012, de 19 de octubre, del Consell, de Medidas de Reestructuración y Racionalización del Sector Público Empresarial y Fundacional de la Generalitat.*
- k) La realización de cuantas actuaciones sean necesarias y adecuadas a la consecución de los fines y objetivos propios de la Entidad, así como las previstas en la normativa vigente y las que se le puedan atribuir o asignar.”*

Por lo tanto, resumiendo tal y como se informa en la página web de la entidad⁶, se puede decir que la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat, es un organismo público de la Generalitat Valenciana de carácter multidisciplinar, capaz de llevar a cabo un ASESORAMIENTO INTEGRAL DE

⁶ http://www.eige.es/eige/castellano/info_corporativa.php (última consulta: 10/05/2015)



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

SERVICIOS, tanto a las Administraciones como a las empresas en el ámbito de cualquier Infraestructura, Equipamiento y Edificación.

Es una empresa con amplia experiencia, que aporta un equipo profesional muy cualificado, capaz de adaptarse a nuevos mercados y capaz de desarrollar trabajos de ámbito municipal, autonómico, estatal e internacional.

Entre los servicios que ofrece destacan:

- **Planificar e implantar** estrategias de ordenación territorial relacionadas con las Infraestructuras, el transporte, la movilidad, la logística y la intermodalidad.
- **Gestionar, tramitar y desarrollar** actuaciones ante las administraciones correspondientes.
- **Diseñar y proyectar** toda clase de Infraestructuras, Equipamientos y Edificaciones.
- **Construir, gestionar y mantener** toda clase de Infraestructuras, Equipamientos y Edificaciones.
- **Asesorar técnicamente** en el diseño, la construcción, la gestión, la conservación y el mantenimiento de cualquier Infraestructura, Equipamiento y Edificación.
- **Redactar y ejecutar** cualquier Proyecto, Plan o Instrumento de planeamiento.
- **Gestionar y administrar** Viviendas de Promoción Pública.
- **Promover y gestionar suelo** para el desarrollo de futuras actuaciones.

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- **Gestión y Coordinación** de los diferentes servicios de transporte y movilidad en áreas metropolitanas y municipios de la Comunidad Valenciana desde el punto de vista técnico, tarifario, legal, comercial, de reparto de ingresos y de análisis estadístico. Siempre aplicando las nuevas tecnologías con el objetivo de conseguir una movilidad más sostenible y atractiva para los ciudadanos.

3.3. ESTRUCTURA

Actualmente, el Consejo de Dirección de la Entidad⁷, después de efectuadas las operaciones de integración y hasta que se elabore y apruebe la Relación de Puestos de Trabajo prevista legalmente, se aprobó la nueva estructura organizativa de la entidad que se detalla en la ilustración nº 5.

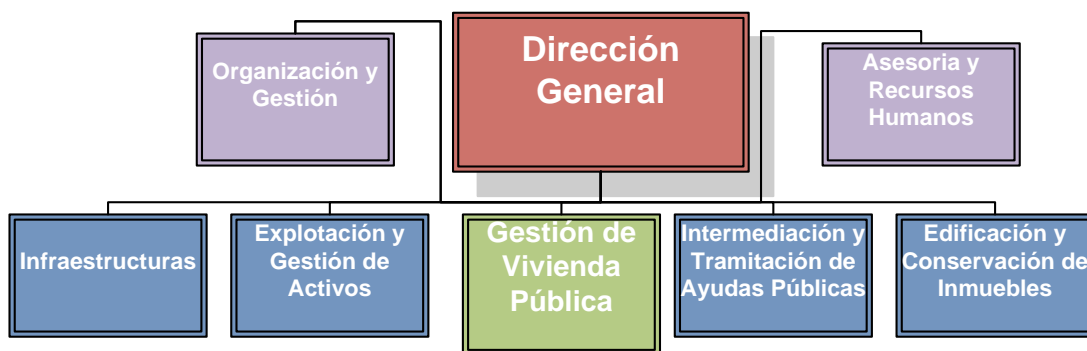


Ilustración 5 Estructura organizativa de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat. Fuente: Elaboración propia, según organigrama de la Entidad.

⁷ En el momento de la redacción del trabajo queda pendiente la integración de CIEGSA y la incorporación de 7 trabajadores del RTVV –en cumplimiento del Expediente de Regulación de Empleo (ERE) – según el artículo 129.6 de la Ley LEY 7/2014, de 22 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat. [2014/11805]



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

Dirección General, según el reglamento de funcionamiento⁸, sus funciones son:

- La dirección y gestión ordinarias de las actividades de la entidad.
- La ejecución de los acuerdos del Consejo de Dirección.
- La elaboración del Plan Anual de Actividades de la entidad, el anteproyecto de presupuesto para cada ejercicio y las modificaciones de este, así como los estados de ejecución del presupuesto, memoria y cuentas anuales, a fin de elevarlos al Consejo de Dirección para su aprobación.
- Proponer al Consejo de Dirección los criterios que han de regir el desarrollo de los procesos selectivos derivados de la oferta de empleo público, de conformidad con la Ley 10/2010, de 9 de julio, de la Generalitat, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana.
- La ejecución de los procesos selectivos derivados de la oferta de empleo público, así como la contratación y despido del personal laboral propio de entidad, todo ello sin perjuicio de lo establecido en el apartado j) del artículo 6.
- La jefatura del personal de la entidad, así como la elaboración de la relación de puestos de trabajo del personal, para su aprobación por el Consejo de Dirección.

⁸ Decreto 6/2013, de 4 de enero, del Consell por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat (EIGE) [2013/101]



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- La gestión económica y financiera y el control técnico y administrativo de los servicios. Así como la llevanza de los eventuales cobros que tenga pendiente la entidad.
- Cualesquiera otras atribuciones que le sean conferidas o delegadas por la Presidencia o el Consejo de Dirección.

Área de Asesoría Jurídica y de Recursos Humanos, esta es un Área que engloba tanto los departamentos de recursos humanos, asesoría jurídica y contratación de la entidad, sus funciones son:

- Función de empleo. Esta función comprende las actividades relacionadas con la planificación de la plantilla, selección y formación del personal.
- Función de administración de personal como gestión de nóminas y seguros sociales, gestión de permisos, vacaciones, horas extraordinarias, bajas por enfermedad, control de absentismo y régimen disciplinario entre otras.
- Función de desarrollo de los recursos humanos. El desarrollo de los recursos humanos comprende las actividades de crear planes de formación y llevarlos a cabo, de estudiar el potencial del personal, de evaluar la motivación, de controlar el desempeño de las tareas, de incentivar la participación y de estudiar el absentismo y sus causas.
- Función de relaciones laborales. La función de relaciones laborales se ocupa fundamentalmente de la resolución de los problemas laborales. Normalmente se desarrolla negociándose con los representantes de los trabajadores y trata temas como la contratación, la política salarial, los conflictos laborales, la negociación colectiva, etc. También se incluye en esta función la prevención de riesgos laborales, pues busca



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

establecer un adecuado nivel de protección de la salud de los trabajadores y de las condiciones de trabajo, es decir, comprende la seguridad e higiene en el trabajo y la acción social de la empresa con los trabajadores. Así mismo esta función adopta las medidas para equilibrar las desigualdades entre los trabajadores de una misma empresa, y trata de alcanzar un equilibrio y un clima de trabajo agradables.

- Asistir a la Entidad asuntos de carácter legal.
- Asesorar sobre las soluciones legales a los problemas y demás asuntos que se presenten en la gestión diaria, especialmente en materia financiera, fiscal, administrativa y laboral.
- Gestionar todos los procedimientos licitatorios y de contratación, en concordancia con la normativa vigente y demás fuentes legales y doctrinarias.
- Asesorar a la Entidad sobre la interpretación de textos legales y contractuales, y sobre la elaboración de normativas internas.
- Emitir opiniones y dictámenes de naturaleza jurídica, requeridos por las otras Áreas de la empresa.
- Representar y asumir la defensa legal del Instituto, en los casos en que para ello haya sido debidamente autorizado e investido de los poderes especiales que requieran

Área de Organización y Sistemas, es un Área que engloba los departamentos Financiero, Económico e Informático de la Entidad, sus funciones son:



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- Control de la contabilidad. Esta función supone captar, medir, organizar, controlar, plasmar y comunicar todos los costes que se producen en la entidad,
- Gestión de los costes
- Presupuestos. Otra de las funciones relevantes es la de elaborar el presupuesto.
- Planes de inversión. El área financiera tiene como obligación diseñar planes de inversión para no disponer de capital ocioso. Esto supone buscar las fuentes de financiación más ventajosas para la empresa, teniendo en cuenta tres variables como son la rentabilidad, el riesgo y la liquidez.
- Planes de financiación. Esta es otra función básica. No solo debe mirar dónde invertir, sino de dónde se debe financiar la empresa al menor coste.
- Gestión del riesgo.
- Facturación de recibos de arrendamiento, tanto de los de las viviendas propias de la Entidad, como de las que gestiona pertenecientes al patrimonio de la Generalitat Valenciana.
- Mantenimiento de los equipos, detección y resolución de averías.
- Gestión de cuentas de usuario y asignación de recursos a las mismas.
- Preservación de la seguridad de los sistemas y de la privacidad de los datos de usuario, incluyendo copias de seguridad periódicas.
- Evaluación de necesidades de recursos (memoria, discos, unidad central) y provisión de los mismos en su caso.



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- Creación de aplicaciones propias de la Entidad y su mantenimiento y actualización
- Instalación y actualización de utilidades de software.
- Atención a usuarios (consultas, preguntas frecuentes, información general, resolución de problemas, asesoramiento...).
- Gestión de telefonía; centralitas, móviles, redes....

Área de Infraestructuras, esta área tiene diversas funciones, es un área nueva integrada por:

- El antiguo Staff del Instituto Valenciano de Vivienda cuyas funciones eran todo lo relacionado con suelo urbanizable: urbanizaciones, Planes de Urbanismo, expropiaciones...,
- La parte de Sepiva que se integra en la Entidad siendo sus funciones todas las relativas a suelo industrial y de servicios.
- Las funciones comerciales de la antigua Agencia Valenciana de Movilidad, especialmente todo lo relativo al sistema MOBILIS.
- Las funciones del antiguo GTP, que tiene por objeto la construcción de infraestructuras de transporte y de puertos que le sean expresamente asignadas por la conselleria competente en materia de transporte, así como la gestión, conservación, mantenimiento y explotación de las mismas y de aquellas otras ya existentes respecto de las cuales le sean encomendadas estas.



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

Área de Explotación y Gestión de Activos, esta área se compone de la antigua Dirección de Gestión y Venta de Inmuebles del extinto IVVSA, así como la parte comercial de SEPIVA, por lo tanto sus funciones son la venta de viviendas, y otros inmuebles construidos por IVVSA, venta de parcelas en polígonos industriales que gestionaba SEPIVA, así como cualquier otro cometido relativo a la venta o explotación de activos de la Entidad.

Área de Edificación y Conservación, Las principales actividades de producción que realiza en esta área son, por un lado, el análisis de la viabilidad de promociones, la gestión del proyecto y su programación y el posterior seguimiento de las obras, y , por otro lado, la tramitación jurídica para la obtención de la calificación definitiva, las visitas fin de obra y gestión de reclamaciones derivadas, la compra-venta de viviendas aparte de apoyo para las dos siguientes (Área de Intermediación y Ayudas Públicas y Área de Gestión de Vivienda Pública), con la ejecución de Obras de Mantenimiento y Conservación tanto del Parque Público de viviendas de la Generalitat como de las propias de la Entidad. En este sentido sus funciones son:

- Actuaciones de **mantenimiento y mejora de elementos comunes** en grupos con porcentaje de propiedad de la Generalitat superior al 50%, acordadas tras el **Diagnóstico**, equivalente a la Inspección Técnica de la Edificación, obligatoria para edificios con más de 50 años.
 - Intervenciones urgentes
 - Intervenciones de mantenimiento

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- Mantenimiento preventivo
 - **Actuaciones de urgencia**, tanto en viviendas como en elementos comunes de los edificios.
 - Viviendas
 - Elementos comunes
 - Obras o servicios **solicitados por el Área de Gestión de Vivienda Pública y por el Área de Intermediación y Ayudas Públicas**.
 - Valoración de daños en renunciaciones o recuperaciones de vivienda
 - Reparación de viviendas vacías
 - Tabicados, cambios de cerradura o puerta.
 - Servicios de limpieza en casos manifiestos de insalubridad.
 - **Área de Intermediación y Ayudas Públicas**, esta área constituida por la antigua Agencia Valenciana de Alquiler, entre otras actividades realiza la gestión del alquiler de las viviendas de promoción propia de EIGE, que implica actividades como la selección de adjudicatarios, y la administración del parque de viviendas en alquiler. Se pueden diferenciar tres tipos de viviendas, según a las personas a las que van dirigidas:
 - Viviendas de alquiler genérico, para unidades familiares con ingresos inferiores a 2,5 veces IPREM,



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- Viviendas tuteladas para mayores de 60 años, apartamentos de unos 40 m² con centro de día y servicios adaptados a sus necesidades.
- Viviendas para jóvenes, como las puestas a disposición de estudiantes en el área de influencia de la Universidad Jaime I de Castellón, o la Universidad de Alicante, entre otras.

Asimismo, ofrece el servicio de gestión de alquiler, en su mayoría de viviendas protegidas a promotores privados a cambio de precio convenido, selección de inquilinos y apoyo en la redacción y firma de contrato.

Encomiendas de gestión de la Dirección General de Obras Públicas, Proyectos Urbanos y Vivienda, Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente:

Engloba diferentes actividades encomendadas por la Conselleria.

- **Oficinas de mediación de Alquiler:** Como agente principal de la Red Alquila, ofrece un conjunto de servicios y garantías gratuitas tanto a las personas propietarias como a personas arrendatarias para fomentar la vivienda en alquiler en toda la Comunidad Valenciana.

Contando con una bolsa de inmuebles del mercado secundario para favorecer el acceso a la vivienda a todos los ciudadanos. Mediando entre el propietario particular y las potenciales personas arrendatarias, asesorando a cada una de las partes en todos sus derechos y deberes, elaborando el contrato de alquiler y tramitando, en su caso, las posibles



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

ayudas y subvenciones públicas. Esta encomienda se establece en la Orden 15/2010 de 30 de julio de la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo, y Vivienda.

- Tramitación y gestión en la Comunidad Valenciana de la RBE Renta Básica de Emancipación, La ayuda se ha derogado con efectos desde el 1 de enero de 2012. No se conceden nuevas ayudas. Solo si se tenía la ayuda reconocida podrá seguir disfrutándose. La Renta Básica de Emancipación es un conjunto de ayudas directas del Estado destinadas a facilitar a los jóvenes el acceso a una vivienda digna de alquiler que permita a su vez fomentar la movilidad laboral y una más temprana emancipación. Consisten en una ayuda mensual durante un periodo máximo de 48 meses que se puede disfrutar de forma interrumpida hasta cumplir 30 años, un pago único de ayuda al aval y un préstamo reintegrable de ayuda a la fianza. Las ayudas se regulan por el Real Decreto 1472/2007, de 2 de noviembre, modificado por el Real Decreto 366/2009, de 20 de marzo, y por el Real Decreto 1260/2010, de 8 de octubre. Están afectadas por la Disposición derogatoria primera del Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público, de 30 de diciembre, y el artículo 36 del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad. **Por ello no es posible reconocer la ayuda a nuevos beneficiarios** y solo se mantiene si se había solicitado por primera vez con anterioridad al 31 de diciembre de 2011 y a esa fecha se cumplían los requisitos establecidos para ser beneficiario de las ayudas, y siempre que la



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

resolución de reconocimiento del derecho se hubiera comunicado antes del 15 de julio de 2012.

- Tramitación de cualquier otra ayuda que exista o pueda existir relativa a arrendamiento de vivienda

3.4. ÁREA DE GESTIÓN DE VIVIENDA PÚBLICA. SITUACIÓN ACTUAL.

El Área de Gestión de Vivienda Pública, tiene atribuida la gestión y administración del patrimonio de promoción pública de vivienda, perteneciente a la Generalitat.

El citado patrimonio está constituido por las viviendas, locales comerciales, terrenos y demás edificaciones complementarias pertenecientes al mismo, y que se detallan en el Anexo de la Orden de 2 de Noviembre de 1.988, conjunta de las Consellerias de Economía y Hacienda, y Obras Públicas, Urbanismo y Transportes, ampliada por la Orden 8/2011, de 22 de noviembre, de la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente.

A la hora de analizar el AGVP y poder basar el TFC en datos reales, se han tomado los reflejados en la memoria de gestión de 2014, por ello, la fecha de referencia será el 31 de diciembre de 2014, tanto los relativos a inmuebles, solicitudes de vivienda, etc.

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

En la tabla nº 3 se relaciona, según su uso, el total de inmuebles gestionados por la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat.

Viviendas	14.516	16.843
Garajes	1.403	
Trasteros	339	
Locales	585	
Terrenos y edificaciones complementarias		

Tabla 3. Inmuebles gestionados por EIGE. Fuente: Elaboración propia, según datos de la Unidad de Gestión del AGVP.

Funciones del Área de Gestión de Vivienda Pública, según se detalla en el Informe de Gestión de 2014, el AGVP realizará las funciones necesarias para garantizar en todo momento una correcta ocupación de los inmuebles ajustada a su finalidad y normativa de aplicación, para dar respuesta a la necesidad de vivienda a los colectivos más desfavorecidos, además de velar por el cumplimiento equilibrado de derechos y obligaciones de los usuarios de viviendas y organizar y desarrollar los trabajos técnicos de gestión administrativa, con eficiencia, calidad, seguridad y economía. Para ello se dividirán las funciones en los siguientes procedimientos:

- a) Gestión del Registro de Demandantes.
- b) Acuerdos/Convenios con Ayuntamientos



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- c) Cesiones de uso para rehabilitación de viviendas
- d) Adjudicación Viviendas
- e) Gestión de Locales y Garajes
- f) Tramitación de Bonificaciones
- g) Tramitación de cambios de titularidad, subrogaciones, cambios de régimen, gestión de los derechos de tanteo y retracto, amortizaciones anticipadas y escrituraciones.
- h) Normalización y Recuperación de Titularidad
- i) Apoyo a la gestión de las Comunidades de Propietarios
- j) Actuaciones Judiciales derivadas de la gestión
- k) Atención al ciudadano
- l) Informes para Organismos diversos.
- m) Gestión de suelo público adscrito a vivienda

a) Gestión del Registro de Demandantes.

Una de las funciones principales es el **mantenimiento y gestión del Registro de Demandantes de Vivienda Pública** de acuerdo con lo establecido en los artículos 154 a 159 del D75/2007.



Registro, pre-baremación y análisis de la Demanda

En 2012 se modificó la solicitud de vivienda para obtener datos sobre los **solicitantes afectados por ejecuciones hipotecarias** y así poder darles un tratamiento diferenciado, y en caso que se considerara oportuno por las Comisiones Mixtas celebradas con los ayuntamientos establecer reservas específicas en cada municipio.

Así mismo, también en agosto de 2012, se suscribió **Convenio de colaboración con la Conselleria de Justicia y Bienestar Social**, por el que se facilita el acceso a viviendas en Alquiler a **Mujeres en situación de riesgo**.

Todos los solicitantes de vivienda son **pre-bareados** de acuerdo con los datos que figuran en su solicitud, pues se trata de una declaración responsable.

EIGE elabora una lista de los resultados por municipio ordenada por puntuación. Esta lista es la base para las propuestas de adjudicación, compatibilizada con la adecuación de las viviendas por superficie y número de habitaciones en relación con la composición familiar de los solicitantes.

Seguimiento personalizado de Afectados por Ejecuciones Hipotecarias

A los solicitantes afectados por ejecuciones hipotecarias también se **les informa sobre la posibilidad de acceder al Fondo Social Estatal de Vivienda**, así como a los Ayuntamientos con los que se ha firmado Convenio de colaboración, al objeto de que estos demandantes conozcan la oferta de vivienda reservada especialmente para ellos.



Exclusión de solicitantes

En 2014 se ha iniciado la revisión del Registro de Demandantes de Vivienda Pública comprobando los empadronamientos efectivos en cada municipio en colaboración con los servicios sociales municipales procediendo a **excluir a los solicitantes que no figuran empadronados** en la localidad en que solicitan vivienda:.

Baremación definitiva

En base a la disponibilidad de viviendas se ha solicitado **documentación complementaria para baremación definitiva** a los solicitantes a los que les correspondía por puntuación, para que acreditarán los datos declarados y se ha informado por escrito a solicitantes que así lo han reclamado, del estado de tramitación y adjudicación.

b) Acuerdos/Convenios con Ayuntamientos

La situación de crisis económica actual ha provocado que muchas familias hayan perdido su vivienda habitual como consecuencia de un procedimiento de ejecución hipotecaria o de otras circunstancias excepcionales, lo que ha

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

llevado a los gobiernos autonómico y local, en el marco de sus competencias y responsabilidades, a movilizarse para paliar dichos efectos.

Con ese objetivo, se han suscrito **Convenios** de Colaboración entre la Generalitat, a través de la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente y **ayuntamientos de la Comunitat**, para atender las necesidades de las familias que hayan perdido su vivienda habitual como consecuencia de desahucio hipotecario u otras causas excepcionales mediante la utilización de viviendas de titularidad pública y los contratos de arrendamiento de interés social.

Esta actuación de la Generalitat, a través de EIGE y en colaboración con los ayuntamientos de la Comunidad Valenciana, tiene el objetivo de facilitar el acceso a una vivienda en arrendamiento adecuada a las circunstancias de familias que hayan perdido -o estén a punto de hacerlo- su vivienda habitual como consecuencia de un proceso de ejecución hipotecaria o de otras circunstancias excepcionales análogas derivadas de la crisis económica, de:

- de titularidad privada (Red Alquiler)
- de promoción pública (Viviendas de Promoción Pública)

○ **Funcionamiento**

A través de la constitución de una **Comisión Mixta** integrada con representantes municipales y del AGVP se realiza el análisis de las necesidades de los colectivos desfavorecidos del municipio con el fin de conjugarlas con la disponibilidad de vivienda en el mismo.



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

Las viviendas disponibles, incluirán las realmente vacantes que tengan condiciones mínimas de habitabilidad y/o las puedan tener a corto plazo. Además se realizará conjuntamente un seguimiento de aquellas que están ocupadas irregularmente, con el objetivo de recuperar a través de procedimientos administrativos y judiciales para su inmediata ocupación, aquellas que se acuerde en la comisión.

Consecuencia del análisis se determinará la **reserva de cupos destinados a colectivos específicos, para optimizar la ocupación de las viviendas. Concretamente** se especifica la reserva de viviendas para **familias afectadas por desahucios hipotecarios.**

○ **Obligaciones de las partes**

Los ayuntamientos:

- **Proponer a la Comisión las familias especialmente desfavorecidas**, así como las que se encuentren sin vivienda habitual por haberla perdido por un procedimiento de ejecución hipotecaria o por otras razones excepcionales, a fin de que puedan acceder en régimen de arrendamiento al cupo de viviendas reservadas por EIGE para este fin.
- Facilitar y priorizar cualquier trámite administrativo tendente a la ocupación efectiva de las viviendas, así como eximir a EIGE del pago de cualquier tasa o impuesto o su bonificación en aquellos supuestos en los que sea posible de acuerdo con la normativa municipal.



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- Colaborar con EIGE. en cuantas acciones administrativas y judiciales sean necesarias para el lanzamiento de los ocupantes ilegales e inmediata ocupación posterior.

De la Generalitat/Conselleria/EIGE

- Proponer, cuantificar y localizar las viviendas de Promoción Pública, a incorporar al cupo destinado a colectivos especialmente desfavorecidos por haber perdido su vivienda habitual por ejecución hipotecaria o por otras razones excepcionales y elevar la propuesta a la Dirección General de Obras Públicas, Proyectos Urbanos y Vivienda.
- Intensificar la labor inspectora para atajar el posible uso irregular de las viviendas del parque de promoción pública, a fin de evitar su ocupación de forma indebida y recuperarlas, en su caso.
- Realizar los contratos de arrendamiento de interés social concertados mediante el apoyo de la red pública de intermediación de la Comunitat Valenciana (Red Alquiler). Mediante dichos contratos se facilitará el acceso a viviendas de titularidad privada de familias que hayan perdido su vivienda habitual y cumplan los requisitos que en su caso se establezcan. Tales arrendamientos tendrán la preferencia que en cada convocatoria de subvenciones en la materia se especifique dentro del conjunto de ayudas en materia de alquiler que prevean los planes de vivienda.



- **Tramitación Convenios**

Así, desde EIGE, se ha informado a los Ayuntamientos sobre la posibilidad de firma del convenio, se les ha remitido los documentos a los interesados y se ha realizado seguimiento de la **aprobación municipal**.

Simultáneamente se han remitido expedientes a la Dirección General de Obras Públicas, Proyectos Urbanos y Vivienda para que desde allí se solicitasen informes a la Abogacía y al Registro de Convenios.

Una vez, notificada por los ayuntamientos la **aprobación** del Convenio, así como la autorización del alcalde para su firma, se han preparado los expedientes para la aprobación de los Convenios por el **Pleno del Consell**, remitiéndose a la Dirección General.

También se ha coordinado la preparación de los actos de firma entre los municipios y la Conselleria.

- **Comisiones Mixtas 2014**

Todas las propuestas de adjudicación realizadas en 2014, lo han sido a través de las Comisiones Mixtas, o en su defecto previo informe de los Servicios Sociales municipales.



c) Cesiones de Uso a Ayuntamientos:

En 2014, algunos ayuntamientos, han solicitado ante EIGE habilitación para llevar a cabo, a través de los talleres ocupacionales dependientes del propio Ayuntamiento, la rehabilitación y reparación de algunas viviendas de promoción pública incluidas dentro de su respectivo ámbito municipal, con la finalidad de adjudicarlas nuevamente a familias del municipio necesitadas de vivienda.

Dada la situación de deterioro en que se encuentran determinadas viviendas de Promoción Pública, la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, consideró que la opción más adecuada para la ocupación de las citadas viviendas era la de ceder al Ayuntamiento solicitante las viviendas solicitadas, para que por el mismo se llevase a cabo la rehabilitación de las mismas, con la finalidad de dejarlas en las condiciones necesarias para la obtención de la cédula de habitabilidad a expedir por los propios municipios, y consecuentemente en condiciones de servir para su ocupación por familias del municipio necesitadas de vivienda.

d) Adjudicación de Viviendas

Los procedimientos que se siguen la unidad de adjudicaciones son las siguientes:



Aprobación de cambios de vivienda

Se ha considerado prioritario valorar los **cambios de vivienda** solicitados, especialmente los relativos a problemas de accesibilidad y/o enfermedad.

Aprobación de permutas

En determinadas ocasiones en que no puede ser atendida la necesidad de cambio de vivienda al no disponer de ninguna adecuada a sus necesidades, se han atendido estos cambios como permutas entre dos adjudicatarios, en los que se da la circunstancia de que las respectivas viviendas cubren las necesidades del otro. Se les exige en estos casos que ambos estén al corriente de todas las obligaciones contractuales, procediéndose entonces a formalizar nuevos contratos.

Adjudicaciones de viviendas reparadas

En 2014, todas las **adjudicaciones de vivienda** se han realizado tras el análisis detallado de la demanda de cada municipio conjuntamente con cada Ayuntamiento, para de este modo atender aquellas situaciones de máxima necesidad de manera prioritaria.

Extinción de precarios y novación a renta

También en 2014 ha iniciado un proceso de **revisión de las cesiones en precario**. Constatando que algunos adjudicatarios pueden pasar a arrendamiento ordinario o con el importe bonificado.



Legalizaciones

En los casos en que las viviendas se encuentra ocupadas por familiares convivientes con el que fue titular de la vivienda, pero que no les corresponde la subrogación sobre los derechos del contrato, se comprueba por parte de Inspección la ocupación y el cumplimiento con las obligaciones con la comunidad de vecinos y el manteniendo de la vivienda.

En estos casos, se solicita informe a los Servicios Sociales municipales para que se valore la oportunidad de desalojarlos de la vivienda o por el contrario se consideran conveniente la adjudicación de la vivienda en base al artículo 158 3 y al artículo 160 del Decreto 75/2007. En cualquier caso se comprueba documentalmente que reúnen los requisitos exigidos para ser adjudicatario de vivienda de promoción pública.

Total adjudicaciones, elaboración de contratos y gestión de fianzas

Tras la adjudicación EIGE elabora los contratos, gestiona la fianza y suscribe los contratos en nombre de la Generalitat. Y a partir de ese momento, realiza la facturación y el seguimiento.

En 2015 se pondrá en marcha el procedimiento para Comprobación periódica del cumplimiento de los requisitos para ser adjudicatario.



Información sobre el Bono Social

En la firma de los contratos, se informa a los adjudicatarios de la posibilidad de solicitar el Bono Social en la contratación de los suministros de luz y agua. Este Bono permite beneficiarse de un descuento de más del 20% en la factura.

e) Gestión de Locales y Garajes

Adjudicación de Locales por Interés social

Por otra parte se han adjudicado locales comerciales, pero exclusivamente aquellos cuya ocupación tiene un interés social. Se está estudiando la posibilidad de sacar a subasta los locales disponibles.

Revisión de Rentas de locales con alquileres anteriores a 1985

Se ha iniciado la revisión de las rentas anteriores a 1985, procediendo a su actualización.

f) Tramitación de Bonificaciones

La Disposición Adicional Novena del Decreto 90/2009, de 26 de junio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Viviendas de Protección Pública regula la concesión de bonificaciones económicas para el pago de la renta. Las bonificaciones **permiten adecuar la renta mensual a la**



situación de la unidad familiar, sobre todo en aquellos casos más desfavorecidos.

Concesión, denegación y preaviso

Las bonificaciones se calculan en función de los ingresos de la unidad familiar, el número de miembros de ésta y la cuantía del alquiler que paga el inquilino. Tienen una vigencia de dos años y **al beneficiario se le avisa con una antelación de 3 meses del vencimiento** de la misma, al objeto de que, caso de corresponderle, no se produzcan desfases entre el fin de una bonificación y su renovación.

Para la tramitación de la bonificación se ha exigido el cumplimiento de todos los compromisos contractuales, y en caso de incumplimiento se ha comunicado a los solicitantes la **inadmisión**.

Retirada de la bonificación por incumplimiento de obligaciones contractuales

En 2014 se ha iniciado una campaña de preaviso de Retirada de Bonificaciones por impago de rentas, de ARDES (Actas de reconocimiento de deuda), o de otros conceptos a que venga obligado.



g) Tramitación de cambios de titularidad, subrogaciones, cambios de régimen, gestión de los derechos de tanteo y retracto, amortizaciones anticipadas y escrituraciones.

La gestión del parque de inmuebles trae consigo la necesidad de tramitar gran cantidad de procedimientos, generalmente a instancia de los adjudicatarios:

1. Tramitación de cambios de titularidad en los contratos de compraventa y acceso diferido a la propiedad. Estos se producen con motivo del fallecimiento de su titular o bien por separación/divorcio/nulidad de los cotitulares del mismo.
2. Tramitación de subrogaciones en los contratos de arrendamiento. Estos se producen con motivo del fallecimiento de su titular o bien por separación/divorcio/nulidad de los cotitulares del mismo. Siempre que los subrogados cumplan con los requisitos establecidos para ser adjudicatario de vivienda de promoción pública.

En ocasiones estos expedientes son iniciados de oficio por la EIGE, cuando a través de la Inspección se tiene conocimiento del fallecimiento del titular.

3. Tramitación de las solicitudes de Cambios de Régimen
4. Tramitación de Amortizaciones anticipadas
5. Formalización de escritura pública de inmuebles
6. Gestión de la ejecución de los derechos de tanteo y retracto



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

Estas solicitudes se estudian y en función del cumplimiento de las condiciones exigibles se aprueban y tramitan o se deniegan.

En 2015 está previsto retomar el **Plan Especial de Amortizaciones Anticipadas** aprobado en 2009.

En 2014 se ha iniciado un **programa de escrituración de viviendas amortizadas** al objeto de depurar el estado jurídico del parque de viviendas. Así en aquellos casos en los que no existe voluntad por parte del adjudicatario de escriturar las viviendas **se instruirá un procedimiento de escrituración forzosa**.

También se encuentra en estudio la realización de **Oferta de Venta de Viviendas de Promoción Pública en Grupos donde la Generalitat tiene menos de un 30%** de la propiedad civil, dirigida a:

- Los inquilinos que residen en esos grupos
- Al resto de ciudadanos del municipio que cumplan con los requisitos para ser adjudicatarios de vivienda de promoción pública.

Con el objetivo de:

- Consolidar la propiedad para los residentes de los Grupos en los que la Generalitat tiene una propiedad minoritaria, dando así total autonomía al funcionamiento de las Comunidades de Propietarios.



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- Racionalizar la Gestión de EIGE, optimizando los recursos humanos y materiales, al concentrarse en los Grupos con Propiedad mayoritaria.
- Recuperar el procedimiento de **Control vigencia seguro vivienda en compra-venta.**

h) Normalización y Recuperación de Titularidad

Gestión de todos los incidentes y conflictos que se generan en los grupos de viviendas de promoción pública, de los impagos de los alquileres y cuotas de amortización, así como, de las situaciones irregulares por ocupación ilegal de vivienda o la falta de uso de las mismas.

Inspección

Los Inspectores del Área de Gestión de Vivienda Pública, cada año, cumpliendo con un calendario de tiempos, inspeccionan todas las viviendas de promoción pública de la Generalitat, con la finalidad de detectar cualquier irregularidad en cuanto a la ocupación y normalidad en la convivencia en las citadas viviendas.



Requerimientos de pago e importes requeridos

A los adjudicatarios que acumulan deuda, para evitar iniciar procedimientos de resolución administrativa de contrato, previamente se les requiere de pago ofreciéndoles alternativas que permitan abonar el importe pendiente con facilidades de pago

Actas de Reconocimiento de deuda (ARDE)

Dentro de las alternativas para saldar las deudas, la que supone mayor facilidad para los adjudicatarios es al acta de reconocimiento de deuda, que permite, mediante el abono de una pequeña cantidad como aportación inicial, continuar pagando los recibos correspondientes a su facturación mensual, añadiéndoles el importe de un recibo de los atrasados.

Como novedad, vista la situación socio-económica actual y con la finalidad de flexibilizar, todavía más, las alternativas de pago de la deuda, los adjudicatarios tienen la posibilidad de formalizar acta de reconocimiento de deuda, en la cual la cantidad impagada se puede abonar durante **sesenta mensualidades**. El importe resultante se añadiría al recibo mensual que corresponda.

Una vez formalizado el acta de reconocimiento de deuda, los adjudicatarios tienen la posibilidad de obtener la bonificación de su facturación, lo que supone una disminución del importe de los recibos correspondientes al alquiler de su vivienda.



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

Si no son atendidos los requerimiento de pago (se realizan 2 intentos), se inicia el procedimiento administrativo de recuperación de titularidad.

Procedimientos Administrativos de Recuperación de Titularidad

El capítulo VI del título III del Decreto 75/2007 establece las Medidas de normalización y procedimientos de recuperación de la titularidad de los inmuebles de promoción pública, y en concreto, el art. 181 establece que:

"1. La Generalitat podrá utilizar, para la normalización y recuperación en su caso, de la titularidad de las viviendas y otros inmuebles de promoción pública, a través del Instituto Valenciano de Vivienda S.A., o entidad pública que le sustituya, los siguientes procedimientos.....

2. El Instituto Valenciano de Vivienda S.A, o entidad pública que le sustituya, como gestor del patrimonio de promoción pública, o cualquier otro ente al que le fuera encomendado, llevarán a cabo todos los trámites de estos procedimientos, salvo la resolución, que corresponde al Director General competente en materia de vivienda"

Así, pues, detectadas las situaciones de incumplimiento de la normativa que regula las viviendas de promoción pública, se inician los procedimientos correspondientes para recuperar la titularidad de los inmuebles.



Procedimientos Judiciales de Recuperación de Titularidad

Complementariamente a los procedimientos administrativos se han realizado **Actuaciones judiciales** para la recuperación de las viviendas **oKupadas**, es decir diligencias urgentes practicadas conjuntamente con la Policía Local, Nacional y/o la Guardia Civil, que en algunos casos han supuesto la ejecución de Juicio Rápido con el desalojo inmediato de los ocupantes:

Revisión de Contratos resueltos

La existencia de contratos resueltos mediante procedimientos administrativos, ha motivado que se efectuó una revisión de los mismos y un análisis de las causas de la resolución con la intención de adoptar las medidas dirigidas a su continuidad o su revocación.

Se ha puesto mayor atención en los contratos resueltos por falta de pago, y para ello se está estudiando la situación socio-económica de las familias adjudicatarias de las viviendas, con la pretensión de ofrecer alternativas personalizadas para que puedan saldar la deuda contraída de manera flexible.

Renuncias

En cuanto a las **renuncias**, se ha incorporado al procedimiento de aceptación de la misma la **valoración del estado en que el adjudicatario deja la vivienda**, al objeto de reclamar los desperfectos en su caso.



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

Una vez aceptadas las renunciaciones por la DG, se notifica a los adjudicatarios, las deudas contraídas que deben abonar, en concepto de ibis, cuotas, desperfectos en la vivienda.

Novación Forzosa de Contratos en Compra-venta

Ante los problemas económicos sufridos por unidades familiares que no pueden hacer frente a sus recibos mensuales, y con la intención de evitar desalojos en contratos de compraventa por falta de pago de cuotas de amortización, se está estudiando la aplicación masiva de la novación de los contratos de compraventa a arrendamiento. De esta forma, los recibos de arrendamiento que a partir de ese momento se les facturen, pueden verse reducidos mediante las oportunas bonificaciones.

i) Apoyo a la gestión de las Comunidades de Propietarios

Se ocupan de la gestión de las Comunidades de vecinos asesorándoles y ayudándoles en el pago de los gastos.

Mediación para la realización de actuaciones en elementos comunes.

El expediente de reclamación de daños en elementos comunes se inicia en el Área de Edificación y Conservación de EIGE, en primer lugar se valora las



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

reparaciones y en función del porcentaje de propiedad de las viviendas de la Generalitat hay dos tipos de actuaciones

En el caso de que la Generalitat sea propietaria de más del 50% de las viviendas del inmueble, la reparación la efectúa EIGE, en este caso se notifica tal circunstancia a la comunidad a fin de que aprueben en Junta los gastos para poder repercutir al resto de copropietarios el importe de la reparación conforme a la cuota fijada en el título constitutivo o a lo que especialmente se establezca.

En el caso de que la Generalitat sea propietaria de menos del 50% de las viviendas del inmueble, se requiere a la Comunidad para que efectúe las reparaciones necesarias a fin de evitar posibles daños personales y materiales, notificándoles que la Generalitat como copropietaria de la finca se hace cargo del pago de la parte proporcional de las viviendas de su propiedad en igual proporción que el resto de copropietarios

j) Actuaciones Judiciales derivadas de la gestión

La gestión del patrimonio público de vivienda, dada la coyuntura económica y social ha generado durante el ejercicio 2014 una problemática que ha derivado en un aumento de la judicialización de asuntos, más allá de los habituales, de carácter administrativo inherentes al Reglamento de Gestión. Esta coyuntura de crisis y desarraigo social ha planteado una problemática judicial que podemos dividir en tres grandes grupos de asuntos judiciales:

Por ocupaciones ilegales

El principal problema durante 2014 se ha planteado fundamentalmente en las **ocupaciones ilegales con uso de la fuerza** en viviendas de patrimonio público. La ocupación por patada en la puerta, constituye un **delito de usurpación de bien inmueble**, tipificado en el art. 245 del Código Penal, pero castigado con una pena leve de multa de hasta seis meses.

Paralelamente se generan **daños en la puerta de entrada**, y cuando los ocupantes abandonan la vivienda, se vuelve a generar otro daño más grave pues en la mayoría de los casos arrancan tuberías, instalaciones, marcos de ventanas etc. para obtener un lucro.

El ocupante ilegal debe de ser perseguido porque **el daño que provoca que no es solo material**, sino que también provoca una **vulneración de los derechos de los demandantes** de viviendas que ven como desaparece su posibilidad de acceso, pues cada vez hay más viviendas dañadas que no pueden entregarse en las debidas condiciones de habitabilidad.

Pero además se producen efectos complementarios que hacen peligrar la seguridad de los vecinos, como los enganches al suministro eléctrico, etc.... **En 2014, se han producido casos con víctimas mortales** por incendio (Paiporta) y por intoxicación de humo de otro incendio en Paterna. En ambos expedientes judiciales EIGE está personado, porque se ha generado un grave daño al patrimonio.

Para intentar atajar estas ocupaciones de la forma más rápida posible, se ha instaurado en sedes judiciales como Paterna o Castellón el **procedimiento de Juicios Rápidos**. De esta manera a los tres o cuatro días de detectar la



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

ocupación se celebra en el Juzgado un juicio rápido o una conformidad para recuperar la vivienda inmediatamente antes de llegar a males mayores.

No obstante, el esfuerzo y gasto invertido en cada expediente es importante y costoso pues requiere de la intervención de la inspección de gestión y de los servicios jurídicos de Patrimonio

Por procedimientos monitorios derivados de gastos de comunidades

El mantenimiento y gestión del patrimonio de vivienda, obliga entre otras situaciones al pago de los gastos de comunidad donde se encuentran enclavadas las viviendas, este gasto es repercutible al adjudicatario de la vivienda, y en muchos casos el propio adjudicatario lo paga directamente a su comunidad, pero es un gasto obligatorio para el propietario de los inmuebles, porque así lo dispone la ley de propiedad Horizontal. De nuevo la coyuntura económica y social y el elevado número de viviendas en gestión han provocado un aumento de judicialización en este aspecto, generando una problemática que ha incrementado los esfuerzos en la gestión

k) Atención al ciudadano y Servicios Generales

Para la adecuada atención tanto a los adjudicatarios como a los nuevos solicitantes de vivienda de promoción pública, la EIGE dispone de oficinas de Atención al Público, en las 3 capitales de provincia, así como de una línea de



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

teléfono para cada una de ellas: Castellón 964 358 733, Valencia 963 985 800 y Alicante 965 934 540.

En estas oficinas se realizan, entre otras, las siguientes funciones:

- Recogida de solicitudes de vivienda
- Información, asesoramiento y recogida de documentación relacionada con la gestión de los expedientes administrativos (solicitudes, resoluciones, documentación requerida, etc.)
- Petición de reparaciones e información sobre las mismas
- Registro de Entrada de todas las solicitudes y documentación presentadas, tanto de forma presencial como por correo
- Emisión de recibos de mostrador para su pago en oficina bancaria y posterior anotación del cobro, así como gestión de incidencias en la facturación
- Asesoramiento para el pago aplazado de las deudas y Formalización de Actas de Reconocimiento de Deuda.
- Etc.

Durante 2014, el número de consultas en atención al público ascendió a 57.062.

Atención al Público 2014		
Presencial	29.966	57.062
Telefónica	27.096	

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

El reparto de atención al en 2014, público por provincias es el que se relaciona en la tabla nº 4:

ATP	Presencial	Telefónica	TOTAL
Castellón	3.488	2.790	6.278
Valencia	12.762	13.440	26.202
Alicante	13.716	10.866	24.582
TOTAL Atenciones	29.966	27.096	57.062

Tabla 4 Consultas del público realizadas por provincias. Fuente: Elaboración propia, según datos de la Unidad de Gestión del AGVP.

Su labor es la que más influye en la valoración que hace el ciudadano de los servicios que presta EIGE en relación con la vivienda pública, habiendo atendido un total de 57.062 consultas en este año 2014, tanto en atención personalizada como en atención telefónica, computándose en estas últimas aquellas que han pasado por la centralita telefónica y no las realizadas directamente a las distintas extensiones telefónicas por su práctica imposible cuantificación.

I) Contestación a reclamaciones derivadas de la gestión del Patrimonio Público de Viviendas

Desde el Área de Gestión de Vivienda Pública, se ha informado a todos aquellos Organismos en los que los administrados o solicitantes de cualquier trámite administrativo, han formulado algún tipo de reclamación derivada de la Gestión del Patrimonio Público de Viviendas, tratando de esta forma de facilitar y acelerar la gestión en los procedimientos, se enumeran en la tabla nº 5, los informes remitidos a diversos organismos en relación a reclamaciones presentadas ante ellos.

	Informes Sindic de Greuges	Quejas Defensor del Pueblo	Otros Organismos(*)	
Alicante	45	1	5	51
Castellon	17	0	0	17
Valencia	4	1	11	16
Total	66	2	16	84

Tabla 5 Informes sobre reclamaciones a diversos organismos, por provincias.
Fuente: Elaboración propia, según datos de la secretaría del AGVP.

(*)En lo que respecta a **otros Organismos**, por parte de los técnicos del Área de Gestión de Vivienda Pública, se han elaborado informes para dar contestación a:

- Gabinete del Molt Hble. President de la Generalitat,
- Gabinete de la Consellera de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente,
- Dirección General de Familia y Mujer,

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- Ayuntamientos,
- Casa de S.M. El Rey,
- Secretaría Autonómica de Relación y Relaciones Institucionales.

Durante este último año se han elaborado un total de 89 informes para dar respuesta a **Preguntas Parlamentarias, Proposiciones No de Ley y Propuestas de Resolución**, formuladas por diputados de los distintos grupos parlamentarios, tal y como se contempla en la tabla nº 6.

Grupos Parlamentarios	Total
Preguntas Parlamentarias	68
Proposiciones No de Ley	10
Propuestas de Resolución	11
Total	89

Tabla 6 Informes a Les Corts solicitados por diputados. Fuente: Elaboración propia, según datos de la secretaría del AGVP.

m) Gestión del Suelo Público adscrito a Vivienda.

1. Regularización del Inventario coordinado con la Conselleria competente en vivienda.



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

2. Regularización Catastral, Registral y Urbanística.
3. Solicitud de Licencias de Segregación o Innecesariedad de licencias a fin de poder segregar solares edificables y/o parcelas dotacionales para su cesión a la Administración competente, remitiendo el expediente a la Conselleria para que se proceda a la referida cesión.
4. Conservación, limpieza y vallado de terrenos/solares.
5. Verificación del pago de impuestos y presentación en su caso de los recursos que procedan.
6. Propuestas de explotación.

El Suelo Público adscrito a Vivienda está constituido por los terrenos y demás edificaciones complementarias pertenecientes a la Generalitat cuya gestión se ha encomendado a la actual EIGE, y que se detallan en:

- el Anexo de la Orden de 2 de Noviembre de 1.988, conjunta de las Consellerias de Economía y Hacienda, y Obras Públicas, Urbanismo y Transportes,
- ampliada por la Orden 8/2011, de 22 de noviembre, de la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente"

En dichos anexos se encomienda la gestión de terrenos e inmuebles con diversos usos, hay solares, parcelas dotacionales sin edificar, dotaciones públicas construidas y no segregadas de la finca matriz y consiguientemente no escrituradas (iglesias, jardines, dotaciones deportivas, viales, etc.), que es necesario ir regularizando catastral, registral y urbanísticamente.



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

Durante el 2014 se ha seguido regularizando el inventario de Suelo Público adscrito a Vivienda.

En el 2015 se seguirán revisando los 19 grupos de promoción pública inscritos a favor del Instituto Nacional de la Vivienda, a fin de regularizar registral y catastralmente los grupos, segregando las parcelas residenciales adscritas a la Conselleria de Infraestructura, Territorio y Medio Ambiente y remitiendo la documentación de las parcelas dotacionales, zonas verdes y viales a la Dirección General de Patrimonio para su cesión a los correspondientes Ayuntamientos.

Planes Especiales

1. Programa Extraordinario de Alquiler de Interés Social o de Arrendamiento de Vivienda Pública a familias en riesgo de exclusión social.

Actuación de la Generalitat, a través de EIGE. Y en colaboración con los ayuntamientos de la Comunidad Valenciana, **para facilitar el acceso a una vivienda en arrendamiento** de titularidad privada (Red Alquiler) o de promoción pública (Área de Gestión de Vivienda Pública de EIGE.), adecuada a las circunstancias de familias que hayan perdido -o estén a punto de hacerlo- su vivienda habitual como consecuencia de un proceso de ejecución hipotecaria o de otras circunstancias excepcionales análogas derivadas de la crisis económica.



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

El programa se sustancia mediante la firma de Convenios de Colaboración con los Ayuntamientos, y a través de la constitución de una Comisión Mixta integrada con representantes municipales y del AGVP se realiza el análisis de las necesidades de los colectivos desfavorecidos del municipio con el fin de conjugarlas con la disponibilidad de vivienda en el mismo.

Las viviendas incluirán las realmente vacantes que tengan condiciones mínimas de habitabilidad y/o las puedan tener a corto plazo. Además se realizará conjuntamente un seguimiento de aquellas que están ocupadas irregularmente, con el objetivo de recuperar a través de procedimientos administrativos y judiciales para su inmediata ocupación, aquellas que se acuerde en la comisión.

Consecuencia del análisis se determinará la **reserva de cupos destinados a colectivos específicos, para optimizar la ocupación de las viviendas.**

2. Programa de Integración Social a través de la Colaboración Interadministrativa para facilitar el alojamiento de colectivos con especiales dificultades sociales de adaptación.

1) Convenio de colaboración con la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, por el que se facilita el acceso a viviendas en Alquiler a **Mujeres en situación de riesgo.**

2) Convenio con el Ayuntamiento de Castellón y la Universidad Jaume I para el desarrollo del "Programa Pisos Solidaris", que tiene como objetivo el impulsar **modelos de referencia para favorecer un ámbito convivencial adecuado** dentro de la Intervención Comunitaria que se realice en el barrio; a través de la participación de los estudiantes de la UJI de Castellón, fomentando la reinserción social.



CAPÍTULO 4. METODOLOGÍA DE DISEÑO DE LA CARTA DE SERVICIOS.

4.1. Las Cartas de Servicios

4.1.1. ¿Qué son las Cartas de Servicios?

4.1.2. Contenido de las Cartas de Servicios

4.2. Metodología y Fases de elaboración de las Cartas de Servicios.

4.2.1. Formalización del compromiso de la Dirección de la Organización y Evaluación inicial de su Grado de Madurez.

4.2.2. Elaboración de una Carta de Servicios.

4.2.3. Aprobación, Publicación y Difusión de la Carta de Servicios.

4.2.4. Seguimiento y Mejora de las Cartas de Servicios.

4.2.5. Actualización de la Carta de Servicios

4. METODOLOGÍA DE DISEÑO DE LA CARTA DE SERVICIOS

En este capítulo se siguen las fuentes que se indican seguidamente:

- CASTILLA LA MANCHA. Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas. *MANUAL PARA LA ELABORACIÓN DE UNA CARTA DE SERVICIOS*. Año 2013, pág. 14 [en línea]
http://www.castillalamancha.es/sites/default/files/documentos/pdf/20130926/manual_para_la_elaboracion_de_una_carta_de_servicios_sept_2013.pdf (última consulta 25/04/2015)
- CLARK, D. -DUQUE DE LANCASTER (1997): "Service First".
- COMUNIDAD DE MADRID (1999). *Contrato de Servicios al Ciudadano. Cartas de Servicios 2000*.
- COMUNIDAD DE MADRID. *Balance de las Actuaciones de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano Legislatura 2007 - 2011* Madrid 2011 Pág. 38. [en línea]
<http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM010676.pdf> (última consulta 28/04/2015)
- DE LA CALLE GARCÍA, M. J. (2006). *Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios*. Madrid: Ed. Ministerio de Administraciones Públicas.
- EUPAN (European Public Administration Network) año 2008: *Seven Steps to a Citizen Charter with Service Standards*. [en línea]
http://www.eupan.eu/files/repository/7_steps_EN.pdf (Última consulta: 10/03/2015).
- FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias). Año 2011: *Elaboración y gestión de una carta de servicios en la administración local*.



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- FERNÁNDEZ PÉREZ, ANTONI. *QUALITAT DE SERVEI*. Año 1997. Revista. Barcelona metròpolis mediterrània Núm. 38 (nov./des. 1997), pág. 16-20
- FERRANDO SÁNCHEZ, M.; GRANERO CASTRO, J. (2005) "*Calidad Total: Modelo EFQM de Excelencia*". Madrid: Ed. Fundación Confemetal.
- GENERALITAT. Plan de Innovación y Modernización de la Administración Pública Valenciana, Gobernanza 2013 [en línea] http://www.gva.es/CartasWeb/pdf/es/Plan_de_Innovacion_CA_S.pdf (Última consulta: 18/03/2015).
- GENERALITAT. Proyecto Carta de Servicio, Metodología para su elaboración, 2013 [en línea] http://www.gva.es/CartasWeb/pdf/es/CARTAS_CAS_30.7.10.pdf (Última consulta: 18/03/2015)
- LOZANO GARCIA, ISIDORA "*Propuesta de elaboración de la Carta de Servicios de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politécnica de Valencia*". Trabajo de Fin de Carrera de GAP. UPV.
- MAP (Ministerio de Administraciones Públicas) año 2000: *Libro Blanco para la mejora de los Servicios Públicos*.
- MAP (Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas). *Marco común sobre las Cartas de Servicios en las Administraciones Públicas Españolas*. [en línea] http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Marco_Comun_CS.pdf (Última consulta: 29/03/2015)
- MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (2006) *Guía para la implantación de Cartas de Servicios*. Madrid. Ed. M.A.P.

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- RIVERA VILAS, L.M. (2004). *“Marketing para las Administraciones Públicas. Gestión de la Satisfacción en un Servicio Público”*. Valencia: Editorial de la Universidad Politècnica de Valencia.
- RUIZ LÓPEZ, J. (2003) *“Guía para la implantación de Cartas de Servicios”*. Madrid: Ed. Ministerio de Administraciones Públicas. Secretaría General Técnica
- TREASURY BOARD OF CANADA (1995): *Service Standards, :A Guide to the Initiative*.

4.1. LAS CARTAS DE SERVICIOS

EL NACIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS EN REINO UNIDO

El primer sistema de Cartas de Servicios nació como una iniciativa del entonces primer ministro del Reino Unido John Major, en la primavera de 1991 como respuesta al problema de la responsabilidad en la prestación de los servicios públicos. El hecho de que los ciudadanos, a través de los impuestos, paguen unos servicios, les debería otorgar el derecho a la devolución de su dinero en el caso de que el servicio no se prestara bien, tal y como podrían exigir a cualquier empresa privada. A través de este sistema, los usuarios de un servicio público deberían saber cuáles son sus derechos y qué esperar del mismo. El objetivo principal del sistema planteado era el de mantener los estándares que ya existen y mejorar cada una de las partes que componen el servicio público. Tal y como se contempla en la siguiente ilustración nº 6:

The Citizen and Government Services

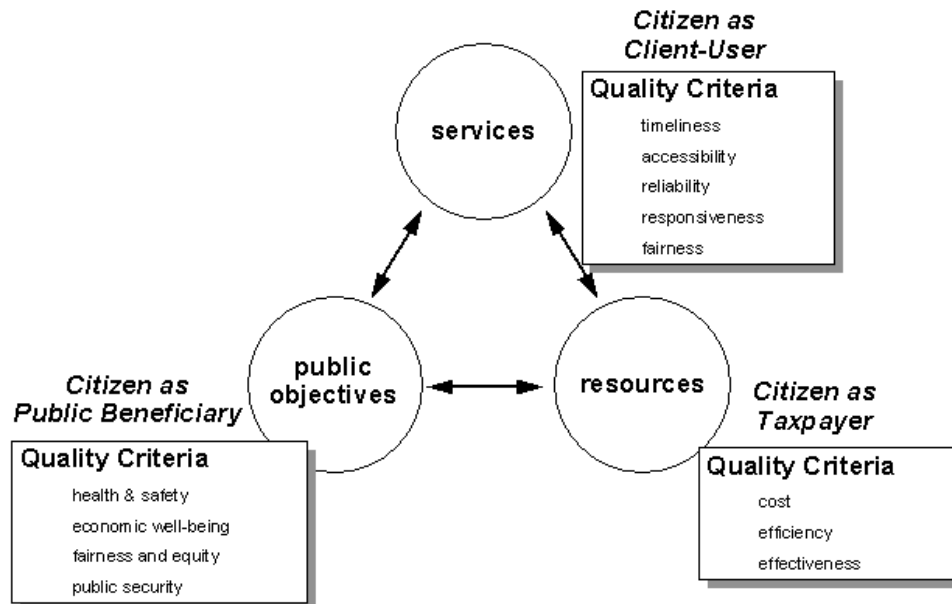


Ilustración 6. *The Citizen and Government Services*. Fuente: Reproducido del libro *Service Standards: a Guide to the Initiative*

Otros países europeos iniciaron también programas similares en los años posteriores, como Francia y Bélgica en 1992 o Portugal en 1993. En ese mismo año también en Estados Unidos se lanzó un proyecto bastante parecido a los anteriormente mencionados.

- Por su interés y actualidad se reproducen los **“Siete Principios del Servicio Público”** contenidos en el *“Seven Steps to a Citizen Charter with Service Standards”*⁹:

⁹ Publicados por European Public Administration Network (EUPAN) año 2008. [en línea] y Comunidad de Madrid, 1999, *“Contratos de Servicios al Ciudadano. Cartas de Servicios”*, página 18



1) Establecimiento de compromisos de calidad

Los servicios públicos deben establecer unos compromisos explícitos y públicos accesibles en el punto de prestación del servicio.

Estos compromisos deben incluir siempre la cortesía y la deferencia del personal, la adecuación a las exigencias normativas, así como un compromiso con la actuación ágil del mismo, que debe expresarse en términos de cobertura de objetivos o tiempos de espera. Debe existir una conciencia clara de que los niveles de calidad mejorarán progresivamente con la eficiencia de los servicios.

2) Transparencia

La ciudadanía tiene derecho a saber lo que desee sobre los servicios públicos, como su coste, la identidad de quienes los dirigen y el grado de cobertura de los compromisos de calidad. Los empleados públicos no deben permanecer en el anonimato, excepto en los casos de peligro real para su seguridad. Quienes tratan directamente con el público deben portar tarjetas de identificación, así como facilitar su nombre por teléfono o en la correspondencia.

3) Información

La ciudadanía deberá disponer con facilidad y en un lenguaje claro de la información completa y exacta sobre los servicios que se prestan. Es preciso hacer públicos los objetivos, con información completa y revisada sobre los resultados obtenidos. Cuando sea posible, la

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

información deberá ofrecerse comparativamente con el fin de posibilitar comparaciones con las mejores prácticas.

4) *Opción y posibilidad de elección*

Cuando sea posible, el sector público deberá ofrecer la posibilidad de elegir. Es necesario establecer mecanismos de consulta periódica y regular a los/as usuarios/as y afectados por los servicios.

5) *No discriminación*

El acceso a los servicios debe ser independiente de la raza, el sexo o cualquier otra condición humana. Cuando sea preciso, se redactarán impresos en idiomas minoritarios. En aquellos lugares donde haya una segunda lengua extendida, los organismos deberán tener funcionarios que hablen dichas lenguas.

6) *Accesibilidad*

La gestión de los servicios debe ser sobre todo útil a los clientes y usuarios/as por encima del interés personal, lo que implica establecer unos horarios flexibles de apertura, así como unos puntos telefónicos de consulta que orienten a la ciudadanía con rapidez hacia quienes puedan ayudarles.

7) *Sugerencias y reclamaciones*

Cuando los servicios no vayan correctamente, como mínimo la ciudadanía tiene derecho a una buena explicación o una buena disculpa. Se le debe explicar por qué el tren llega tarde o por qué el médico no acudió a la cita. Es preciso un procedimiento de gestión de las reclamaciones bien difundido y accesible. Si hay problemas graves deben explicarse. Y es preciso aprender la lección para no repetir los errores. Nadie quiere que el dinero se desvíe desde la mejora del



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

servicio hacia compensaciones a gran escala por malos servicios. El Gobierno pretende introducir nuevas formas de compensación cuando sea posible, para fomentar la eficiencia en lugar de desalentarla.

Aunque se habla de hace algunos años, estos servicios si se aplican hoy en día, la organización pública que lo haga, verá cómo es posible transformar al ciudadano/a en un cliente cargado de derechos.

El programa de Cartas de Servicios establecía los principios básicos sobre el sistema de Garantías de Calidad, que se reproducen literalmente por su interés¹⁰:

- Publicación de los niveles de prestación de servicios que la clientela puede esperar razonablemente y del grado de cobertura de esos niveles para cada caso.
- Comprobación de que los estándares se han fijado a partir de las expectativas de los usuarios.
- Información clara en lenguaje sencillo sobre los servicios públicos prestados a la ciudadanía.
- Garantías de prestación de un servicio eficiente y cortés a la ciudadanía, por un personal que suele ser identificable por su nombre.
- Procesos de reclamación bien definidos para clientes insatisfechos.

¹⁰ Publicado por European Public Administration Network (EUPAN) año 2008. [en línea] http://www.eupan.eu/files/repository/7_steps_EN.pdf y Comunidad de Madrid, 1999, "Contratos de Servicios al Ciudadano. Cartas de Servicios", página 22



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- Cuando sea posible supervisados y controlados por personal externo independiente.
- Supervisión independiente de la relación entre la productividad y los niveles exigidos, bajo un compromiso claro de mejora de la rentabilidad en la organización pública.

Las unidades que cumplan con estos requisitos podrán hacer uso de la “Marca de la Carta” como forma de identificar la garantía de calidad del servicio ofrecido al ciudadano/a.

En el Reino Unido, el Primer Ministro, Mr. Blair, a través de su gabinete, realizó en 1997, una gran encuesta sobre el Modelo de Cartas de Servicios que hasta entonces estaba operativo en el Reino Unido. Un proceso en el que participaron 239 organizaciones especializadas tales como Universidades, Colegios Profesionales, Asociaciones de Consumidores, Organizaciones Públicas, Organizaciones no Gubernamentales. Con el debate de expertos y del análisis de los resultados se ha diseñado el nuevo programa de Cartas de Servicios denominado “Service First” (lo primero es el servicio), a cuyo frente, se encontraba, Duque de Lancaster

El nuevo programa *Service First* establece ocho principios que debe cumplir cada servicio público¹¹:

1. *Establecer los estándares de servicio*

Establecer unos adecuados estándares de servicio que los/as usuarios/as conozcan de antemano, garantizando la supervisión de los

¹¹ Publicado por European Public Administration Network (EUPAN) año 2008. [en línea] http://www.eupan.eu/files/repository/7_steps_EN.pdf y Comunidad de Madrid, 1999, “Contratos de Servicios al Ciudadano. Cartas de Servicios”, página 24



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

mismos; y siempre que sea posible, publicando los resultados tras una comprobación independiente de los mismos.

2. *Ser accesibles y facilitar información detallada*

Ser accesibles y comunicarse eficientemente y con claridad utilizando un lenguaje sencillo, para ayudar a los/as usuarios/as de los servicios públicos, facilitando una información detallada sobre sus servicios, su coste y el buen desempeño de sus funciones.

3. *Consultar e implicar a la ciudadanía*

Consultar e implicar a los/as usuarios/as actuales y potenciales de los servicios públicos, así como aquellas personas que trabajan en ellos, utilizando sus sugerencias y comentarios para mejorar el servicio ofrecido.

Estimular el acceso a los servicios públicos a cualquier persona que lo necesite, utilizando todos los medios tecnológicos disponibles, ofreciendo la posibilidad de elegir siempre que sea posible.

4. *Ofrecer un trato igualitario*

Tratar a todas aquellas personas con igualdad, respetando la privacidad y dignidad, ofreciendo un trato amable y cortés y prestando una especial atención a las personas que requieran cuidados especiales.



5. *Corregir lo que funciona mal*

Corregir lo que no funciona de forma rápida y eficaz, aprendiendo de las quejas que deberán recogerse mediante un procedimiento que resulte claro y fácil de utilizar al que se haya dado publicidad, con una revisión independiente siempre que sea posible.

6. *Utilizar los recursos eficazmente*

Utilizar los recursos eficazmente para proporcionar los mejores servicios a los contribuyentes y a los usuarios/as en general.

7. *Innovar y Mejorar a través de la mejora continua*

Estar permanentemente en la búsqueda de nuevas formas que mejoren los servicios públicos y las ayudas que se ofrecen a la ciudadanía.

8. *Trabajar con los proveedores*

Colaborar con los proveedores para asegurar que los servicios son accesibles, eficaces y coordinados y proporcionan un mejor servicio al usuario

EL NACIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS EN ESPAÑA

El antecedente de las Cartas de Servicios en nuestro País podemos encontrarlo en las denominadas "Guía de Servicios", aunque no son propiamente una Carta de Servicios. Además existían ya documentos que



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

pueden ser considerados como auténticas Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Barcelona o en la Comunidad de Madrid en los casos de los Hospitales de Guadarrama y de El Escorial o la Dirección General de la Mujer. Pero la Carta de Servicios es algo más. Hoy en día son un instrumento ampliamente difundido, en España fueron reguladas inicialmente en el Real Decreto 1259/1999 de 16 de julio por el que se regulan las Cartas de Servicio y los Premios a la Calidad en la Administración General del Estado.

4.1.1. ¿QUÉ SON LAS CARTAS DE SERVICIOS?

Una Carta de Servicios es un documento público en el que una administración se compromete a prestar un servicio de acuerdo con unas características prefijadas. La característica principal es la accesibilidad en el lenguaje y en la terminología. Es una forma de hacer que los ciudadanos conozcan a priori lo que pueden esperar de los servicios públicos, así como la forma de reclamar en el caso de no estar satisfechos. Sólo lo que se puede medir se puede mejorar y sólo lo que se establece por escrito (con sus respectivos indicadores) puede ser mejorado¹².

¹² Castilla La Mancha. Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas. *MANUAL PARA LA ELABORACIÓN DE UNA CARTA DE SERVICIOS*. Año 2013, pág. 14 [en línea] http://www.castillalamancha.es/sites/default/files/documentos/pdf/20130926/manual_para_la_elaboracion_de_una_carta_de_servicios_sept_2013.pdf (última consulta 25/04/2015)



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

Las Cartas de Servicios son documentos que tienen por objeto dar a conocer los servicios ofertados, las actividades y prestaciones y expresan los compromisos de calidad que la organización pública adquiere con el ciudadano/a, documentos que formalizan lo que la ciudadanía puede esperar de los servicios públicos y aseguran la plena efectividad de sus derechos, así como la mejora de los servicios y prestaciones que reciben.

Pero las Cartas de Servicios son algo más que simples catálogos de servicios o documentos publicitarios de los compromisos de calidad que las entidades públicas asumen con respecto a sus ciudadanos/as. El sólo hecho de que cualquier unidad administrativa se plantee la realización de las mismas es un primer paso para iniciar un proceso de mejora.

Éstas constituyen un compromiso entre la Administración Pública y los ciudadanos a los que sirve, reduciendo a la mínima expresión los desfases producidos en la prestación del servicio ya que:

- Hace que la organización pública considere la necesidad de los ciudadanos destinatarios de sus servicios dando la posibilidad a que participen en el proceso de elaboración.
- Ayudar a diseñar y actualizar los procesos de trabajo para mejorar el servicio ofrecido.
- Pone estándares de cumplimiento en la prestación de sus servicios y define indicadores de seguimiento y control.
- Es un poderoso instrumento de marketing público.

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

Como se puede observar en la ilustración nº 7, la Carta de Servicio es una de las principales metodologías que permite a la organización pública introducirse en la gestión de la Calidad: una herramienta de trabajo que tiene el objetivo de establecer compromisos e impulsar la gestión de las expectativas, mediante la comunicación con la ciudadanía.

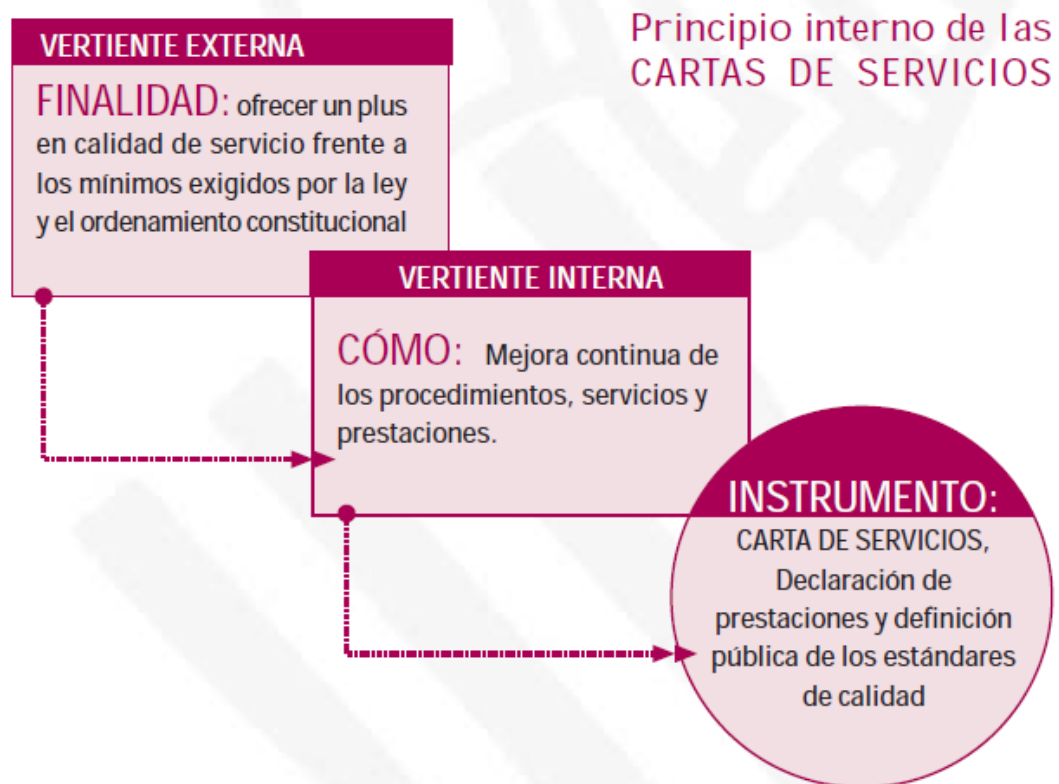


Ilustración 7. Principio interno de las Cartas de Servicios. Fuente: Reproducido de



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

Proyecto Carta de Servicios: Metodología para su elaboración. GVA

En definitiva, una Carta de Servicios establece:

- Un compromiso con los ciudadanos mediante el establecimiento de estándares en la prestación de los servicios.
- El inicio de un proceso de mejora que tiene una faceta interna de trabajo relacionada con los procesos inherentes al servicio en el que se realiza la carta.

Por todo ello, las Cartas de Servicios se han transformado en elementos esenciales en la calidad de las organizaciones públicas.

Se han elaborado múltiples definiciones sobre las Cartas de Servicios, de las cuales vamos a exponer cronológicamente las que consideramos más interesantes¹³:

- Ayuntamiento de Barcelona. Plan de Calidad, año 1996.
- Comunidad de Madrid. Decreto 27/1997, de 6 de marzo.
- Real Decreto 1259/1999 de 16 de julio.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.
- La Norma UNE 93200.2008.
- Ayuntamiento de Madrid en el Acuerdo de 25 de Junio de 2009.

¹³ LOZANO GARCIA, ISIDORA "Propuesta de elaboración de la Carta de Servicios de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politècnica de Valencia". Trabajo de Fin de Carrera de GAP. UPV, página 65) y Federación Española de Municipios y Provincias. (FEMP) *ELABORACIÓN Y GESTIÓN DE UNA CARTA DE SERVICIOS EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL*. Edición Enero 2011, Pág. 13

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat



Ilustración 8 Logo Qualitat del Servei.
Fuente: Reproducido de Fernández Pérez, Antoni. *QUALITAT DE SERVEI*. Año 1997. Revista. *Barcelona metròpolis mediterrània* Núm. 38 (nov./des. 1997), pág. 16-20

La Definición del **Ayuntamiento de Barcelona**, (Véase ilustración nº 8) fue elaborada dentro del Plan de Calidad del Ayuntamiento en el año 1996:

"Son vehículos de comunicación de los compromisos de calidad en el servicio que una empresa, instituto o servicio municipal toma delante del ciudadano.

Para ello, se definen estándares de servicio de una manera objetiva y medible; se hace un seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos y se despliegan las acciones necesarias para su logro."

La **Comunidad de Madrid** (Véase Ilustración nº 9) establece su definición en el Decreto 27/1997 de 6 de marzo:

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat



Ilustración 9 Logo Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid. Fuente: Reproducido de Comunidad de Madrid. Balance de las Actuaciones de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano Legislatura 2007 - 2011 Madrid 2011 Pág. 38. [en línea]

*<http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM010676.pdf>
(última consulta 28/04/2015)g*

"Las Cartas de Servicios son documentos escritos que tienen por objetivo informar al ciudadano acerca de las cualidades con que se proveen las prestaciones y servicios públicos. Habrán de expresar:

a) La naturaleza, contenido, características y formas de proveer las prestaciones y los servicios.

b) La determinación de los niveles o estándares de calidad en la provisión del servicio.

c) Los mecanismos de consulta a los usuarios acerca de los servicios que aquellos demanden y de sus sugerencias y opiniones para la mejora de los mismos.

d) El sistema de evaluación de la calidad."

El **Ministerio de Administraciones Públicas**, en el Real Decreto 1259/1999 de 16 de julio, establece que:



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

"Las Cartas de Servicios son documentos escritos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos de la Administración General del Estado, sus organismos autónomos y las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social informan a los ciudadanos sobre los servicios que tienen encomendados y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios."

"Las Cartas de Servicios son instrumentos de mejora de la calidad de los servicios públicos, en las que cada órgano explicitará y difundirá los compromisos de servicio y estándares de calidad de cartas a los que se ajustará la prestación de los servicios, en función de los recursos disponibles."

Otra definición importante es, la que nos da el **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 (AGE), en su artículo 8 del Real Decreto mencionado, por el cual se establece el marco general para las Cartas de Servicios, son definidas como:

"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".

La Norma **UNE 93200.2008**. Cartas de Servicios. Requisitos, establece:

"Documento escrito por medio del cual las organizaciones informan públicamente a los usuarios/as sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten."



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

El **Ayuntamiento de Madrid** en el Acuerdo de 25 de Junio de 2009 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid, y establece:

1. *Las Cartas de Servicios son documentos públicos a través de los cuales el Ayuntamiento de Madrid establece y comunica los servicios que ofrece y las condiciones en que lo efectúa; las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad; los derechos de la ciudadanía en general y de los usuarios de los servicios, en relación con éstos; las responsabilidades que, como contrapartida, contraen al recibirlos y los sistemas de participación establecidos, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos.*
2. *Las Cartas de Servicios se clasifican, en función de los destinatarios de los servicios a los que se refieren, en:*
 - Externas: cuando es la ciudadanía la destinataria de los servicios objeto de la Carta.*
 - Internas: cuando son las unidades y/o el personal del Ayuntamiento los destinatarios de los servicios objeto de la Carta.*
 - Mixtas: cuando son destinatarios de los servicios objeto de la Carta tanto la ciudadanía como las unidades y/o el personal del Ayuntamiento*

LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

Para el **Gobierno de la Generalitat Valenciana**, el **Decreto 191/2001** describe la carta del ciudadano de la manera siguiente, en su artículo 3:

"Se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana (Véase Ilustración nº 10) que constituye el marco general de expectativas y aspiraciones que los ciudadanos y ciudadanas deben tener aseguradas en sus relaciones con la administración de la Generalitat Valenciana."



Ilustración 10 Logo Cartas de Servicios Generalitat Valenciana. Fuente: Reproducido de Proyecto Carta de Servicios: Metodología para su elaboración. GVA

Y el **Decreto 62/2010** de 16 de Abril, el cual deroga artículos del anterior Decreto, define las Cartas de Servicios en su artículo 15:

"Las cartas de servicios, como instrumentos de mejora, son documentos que contienen los compromisos de calidad a los que, el órgano al que se refiere la Carta, ajustará la prestación de sus servicios en función de los recursos disponibles y, al mismo tiempo, proporcionan información al ciudadano sobre las actividades prestadas."

4.1.2. CONTENIDO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

El Decreto 62/2010 de 16 de Abril, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat, en su artículo 8 establece el contenido de las Cartas de Servicios, diciendo lo siguiente:

"Los diagnósticos de calidad serán dirigidos y coordinados por la unidad administrativa con competencias en materia de evaluación y gestión de calidad de los servicios públicos, de la dirección general competente en esta materia, como una actuación dentro de su línea de trabajo de apoyo, asistencia y asesoramiento a las consellerias en materia de gestión de calidad.

Estas actuaciones se desarrollarán de acuerdo con la metodología diseñada por la citada unidad administrativa, que será aprobada por la referida dirección general, y finalizarán con un informe en el que se reflejarán las conclusiones extraídas del diagnóstico y que se remitirá al órgano directivo del que dependa la unidad que ha sido objeto de tal actuación."

Las Cartas de Servicios se redactarán de forma breve, clara y sencilla, con una terminología fácilmente comprensible por el ciudadano, y tendrán el siguiente contenido mínimo:

- a. Título de la Carta de Servicios, mensaje general, común a todas las Cartas, y compromiso institucional expresado por el responsable máximo de la organización en la que esté encuadrado el órgano al que se refiere la Carta, titular de la Conselleria, o el más alto cargo



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- unipersonal cuando se trate de entidades autónomas o empresas de la Generalitat.
- b. Información general del órgano o unidad, donde se expresarán los datos de identificación del órgano.
 - c. Descripción de los servicios objeto de la Carta. Cuando se trate de servicios electrónicos operativos, se especificarán, además de esta circunstancia, las especificaciones técnicas de uso.
 - d. Compromisos de calidad, donde se relacionarán de forma clara y sencilla los compromisos asociados al servicio público de que se trate, junto con los indicadores que sirven para medir dichos compromisos. El grado de cumplimiento de los compromisos de calidad será medido y sus resultados serán accesibles a los ciudadanos.

4.2. METODOLOGÍA Y FASES DE ELABORACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

La metodología que se presenta a continuación está basada en el Plan de Innovación y Modernización de la Administración Pública Valenciana, Proyecto Cartas de Servicio: Metodología para su elaboración, Gobernanza 2013, de la Generalitat Valenciana.

El esquema global para el desarrollo de un proyecto de elaboración e implantación de una Carta de Servicios está estructurado en diversas fases:



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

FASE 1. FORMALIZACIÓN DEL COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y EVALUACIÓN INICIAL DE SU GRADO DE MADUREZ.

Objetivo: asegurar el éxito del proyecto desde la fase inicial a través del compromiso de la Dirección del órgano responsable de la Carta de Servicios, y del conocimiento del grado de madurez de la organización para definir y/o anticipar el nivel del compromiso alcanzable en la Carta de Servicios.

FASE 2. ELABORACIÓN DE UNA CARTA DE SERVICIOS.

Objetivo: implantar un sistema de mejora de los servicios basado en el establecimiento de unos compromisos de calidad recogidos en la Carta de Servicios del órgano correspondiente que tengan en cuenta la percepción de los usuarios y la gestión del servicio.

Como objetivo secundario, la elaboración de la Carta ayudará a identificar en la organización los servicios prestados, las funciones, los canales de acceso al ciudadano, y otra información relacionada con la prestación de los servicios.

FASE 3. APROBACIÓN, PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN.

Objetivo: aprobar y dar a conocer los compromisos y estándares de calidad de los servicios, tanto a nivel interno como a nivel externo.



FASE 4. SEGUIMIENTO Y MEJORA DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.

Objetivo: implantación de una metodología de mejora continua para el seguimiento de los compromisos y estándares de calidad de los servicios que ayude a incrementar progresivamente el nivel de satisfacción de los ciudadanos usuarios respecto a los servicios, basándose en datos objetivos y resultados cuantitativos.

FASE 5. ACTUALIZACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.

Objetivo: asegurar la revisión y actualización del contenido de las Cartas de Servicios, puesto que deben ser documentos vivos que evolucionen junto a las organizaciones y a la sociedad, y como consecuencia del proceso de mejora continua.

En la Ilustración nº 11 se observa el esquema global para el desarrollo de un proyecto de elaboración e implantación de una Carta de Servicios.

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat



Ilustración 11 . Esquema de Elaboración e Implantación de una Carta de Servicios. Fuente: Reproducido de *Proyecto Cartas de Servicios. Metodología para su elaboración*. GVA

4.2.1. FORMALIZACIÓN DEL COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y EVALUACIÓN INICIAL DE SU GRADO DE MADUREZ.



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

Las Cartas de Servicios constituyen un instrumento idóneo para fomentar la mejora continua en las organizaciones, explicitando los niveles o estándares de calidad que los ciudadanos y usuarios de los servicios pueden esperar de la prestación y trabajando día a día para que el nivel de compromiso de la Administración con el usuario del servicio responda a las necesidades y expectativas de los mismos.

Pero para llevar a buen término el proyecto de elaboración de una Carta de Servicios, así como obtener los resultados deseados con su elaboración y que estos resultados sean sostenibles en el tiempo, antes de iniciar los trabajos es necesario:

1. Asegurar el liderazgo de la Dirección del órgano prestador de los servicios, así como conseguir el compromiso de la organización en la elaboración de la Carta de Servicios.
2. Analizar el estado del órgano en materia de gestión de calidad para anticipar el grado o nivel de compromisos que la organización responsable de elaborar la carta puede establecer, evitando así la generación de falsas expectativas.

En la Ilustración nº 12 se recogen los pasos a seguir en la primera fase, la diagnóstico y recogida de datos.

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

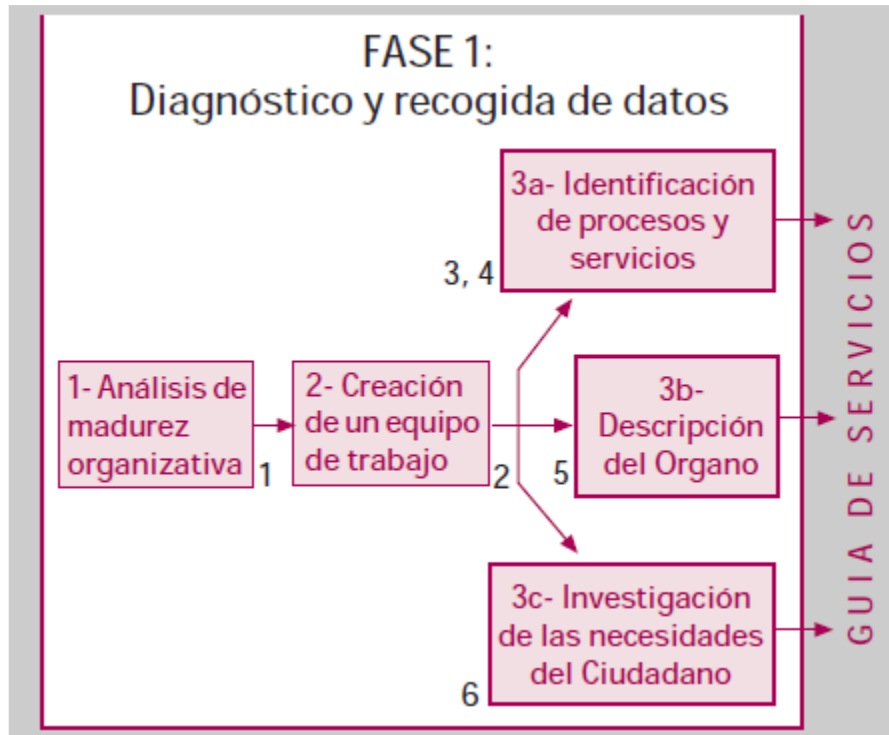


Ilustración 12 . Esquema Fase I. Diagnóstico y recogida de datos. Fuente: Reproducido de Proyecto Carta de Servicios: Metodología para su elaboración. GVA

4.2.2. ELABORACIÓN DE UNA CARTA DE SERVICIOS.

La metodología para la elaboración de Cartas de Servicios se estructura en base a sesiones de trabajo del grupo encargado de elaborar e implantar la Carta de Servicios.

Dinámica de trabajo:

- Reuniones monitorizadas por un facilitador.
- Impartición de formación en todas las reuniones.

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- Reuniones participativas.
- Duración estimada: 4 horas como máximo.

En cada una de estas sesiones de trabajo se desarrollaran las actividades necesarias para llegar a producir el borrador de Carta de Servicios, así como un plan de trabajo para la mejora de los servicios prestado

Las sesiones de trabajo a desarrollar son las que se presentan en la Ilustración nº 13, como fase 2:

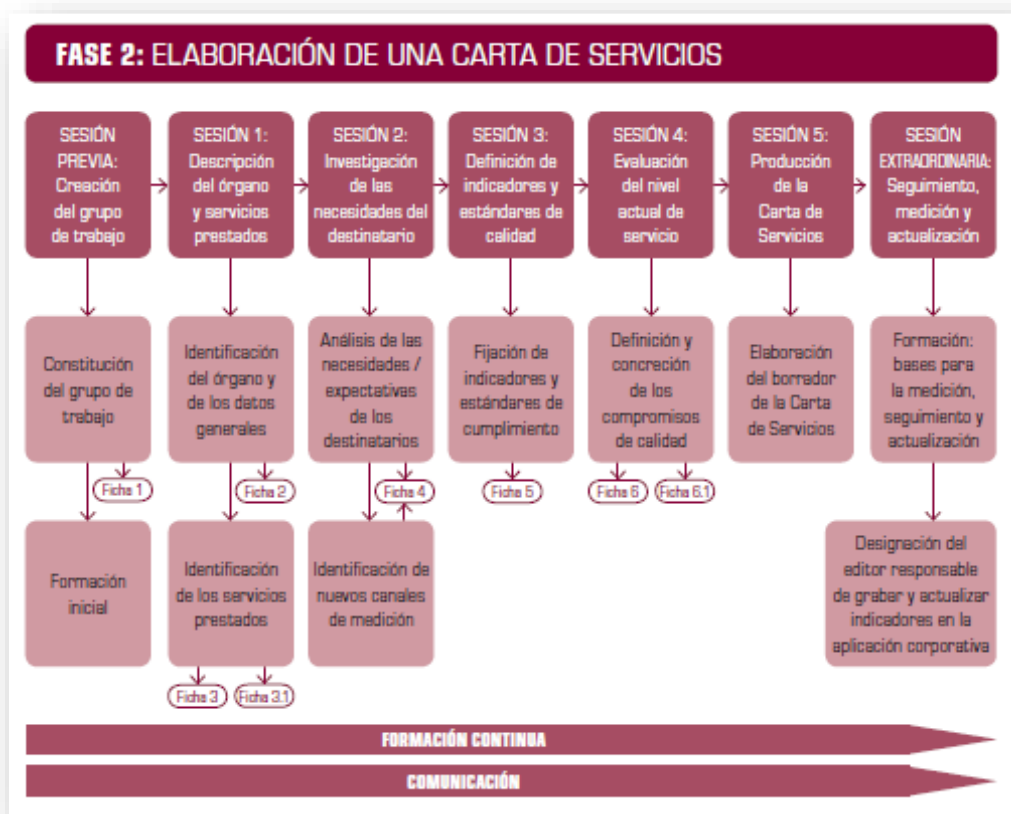


Ilustración 13 Esquema Fase 2. Elaboración de una Carta de Servicios. Fuente: Reproducido de Proyecto Cartas de Servicios. Metodología para su elaboración. GVA

4.2.3. APROBACIÓN, PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.

En el siguiente esquema, Ilustración nº 14, se detallan los pasos a seguir para la aprobación y difusión de la carta de Servicios.

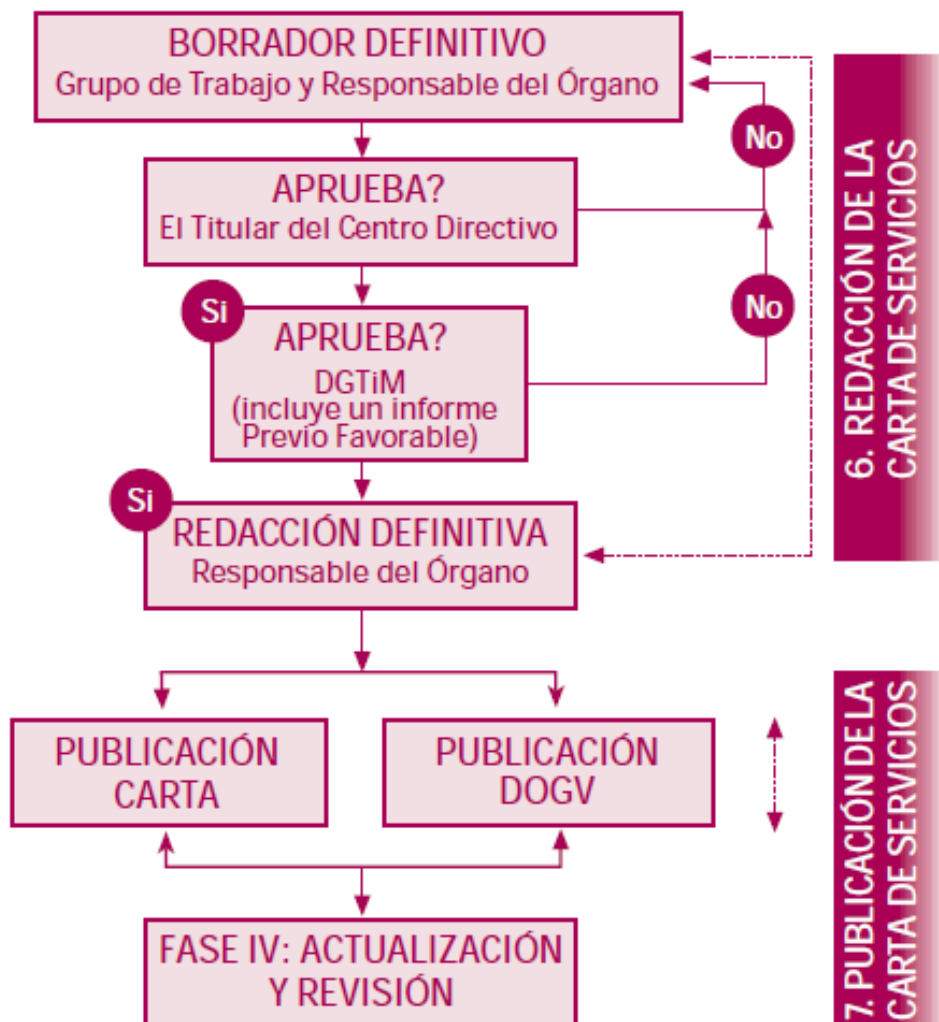


Ilustración 14 Esquema Fase 3. Aprobación, Publicación y Difusión de una Carta de Servicios. Fuente: Reproducido de Proyecto Carta de Servicios: Metodología para su elaboración. GVA

4.2.4. SEGUIMIENTO Y MEJORA DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

Las Cartas de Servicios son un instrumento para la mejora continua de la prestación de los servicios ofertados. El ciclo de mejora es un proceso continuo que se establece mediante dos acciones:

1. Seguimiento del grado de cumplimiento de los estándares establecidos.
2. Revisión anual del contenido de la Carta de Servicios y grado de adecuación.

En la ilustración nº 15 se detalla la fase 4 de seguimiento y mejora de la carta de servicios.

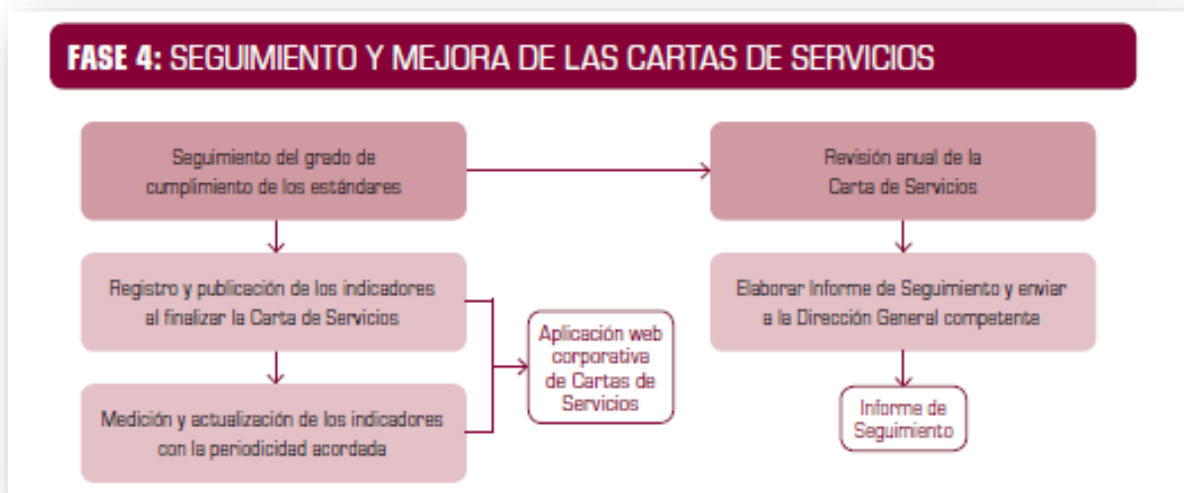


Ilustración 15 Esquema Fase 4. Seguimiento y Mejora de las Cartas de Servicios. Fuente: Reproducido de Proyecto Cartas de Servicios. Metodología para su elaboración. GVA

4.2.5. ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

Las Cartas de Servicios son documentos “vivos” porque, además de declarar públicamente los compromisos de calidad asumidos en un momento determinado, pretenden facilitar la mejora continua de los servicios prestados por la organización, en adecuación a las demandas ciudadanas.

Este principio inspirador debe reflejarse en una permanente puesta al día de sus contenidos, tal y como se observa en la Ilustración nº 16, correspondiente a la fase 5:

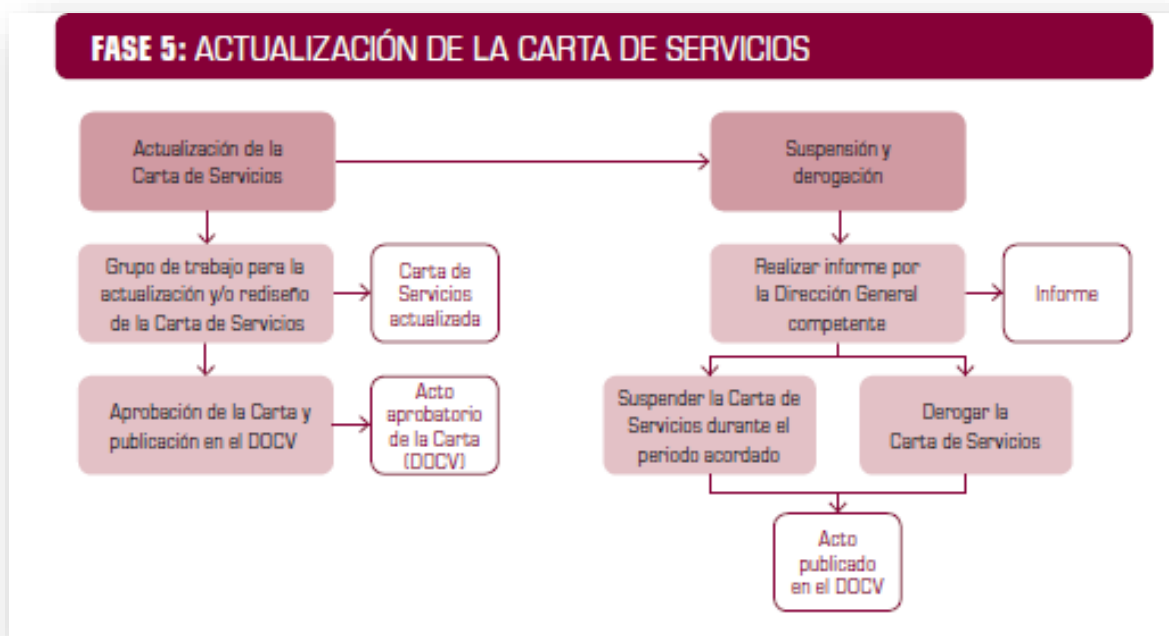


Ilustración 16 Esquema Fase 5. Actualización de la Carta de Servicios. Fuente: Reproducido de Proyecto Cartas de Servicios. Metodología para su elaboración. GVA



CAPÍTULO 5. PROTOTIPO DE CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE GESTIÓN DE VIVIENDA PÚBLICA

5.1. Carta de Servicio

5.1.1. Servicios

5.1.2. Compromisos

5.1.3. Misión del Área

5.1.4. Direcciones, mails, web, teléfonos y horarios de atención al público presencial

5.1.5. Sistema de sugerencias y reclamaciones

5.1.6. Derechos de los ciudadanos

5.2. Indicadores de Gestión

5.3. Prototipo del Tríptico Informativo

5.4. Presupuesto

5.5. Viabilidad



5. PROTOTIPO DE CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE GESTIÓN DE VIVIENDA PÚBLICA

En este capítulo se siguen las fuentes que se indican seguidamente:

- DE LA CALLE GARCÍA, M. J. (2006) *“Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios*. Madrid: Ed. Ministerio de Administraciones Públicas”.
- Entidad de Infraestructuras de la Generalitat. Información Corporativa. [en línea]
http://www.eige.es/eige/castellano/info_corporativa.php
(Última consulta: 22/04/2015)
- FERRANDO SÁNCHEZ, M.; GRANERO CASTRO, J. (2005) *“Calidad Total: Modelo EFQM de Excelencia”*. Madrid: Ed. Fundación Confemetal.
- Generalitat. Proyecto Carta de Servicio, Metodología para su elaboración [en línea]
http://www.gva.es/CartasWeb/pdf/es/CARTAS_CAS_30.7.10.pdf
(Última consulta: 18/03/2015)
- LÓPEZ CAMPS, J.; GADEA CARRERA, A. (1995) *Servir al ciudadano. Gestión de Calidad en la Administración Pública*. Ed. IVAP.
- RAMIÓ MATAS, C. (2010) *Teoría de la Organización y Administración Pública*. Barcelona: Ed. Tecnos.



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- RIVERA VILAS, L.M. (2004). *“Marketing para las Administraciones Públicas. Gestión de la Satisfacción en un Servicio Público”*. Valencia: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.
- TORRALBA, J.M. (2003) *Introducción al presupuesto de proyectos informáticos y telemáticos. Costes para el proveedor*. Ed. Universidad Politécnica de Valencia

5.1. CARTA DE SERVICIO

5.1.1. SERVICIOS

- Informar y asesorar, de forma presencial y telefónica, al inquilino o futuro inquilino sobre todas las cuestiones relacionadas con las operaciones que se derivan del alquiler de las viviendas que integran el parque de viviendas de promoción pública de la Generalitat Valenciana:
 - Condiciones del contrato de arrendamiento.
 - Normas de las viviendas de alquiler, derechos, obligaciones, precio, etc.
 - Recursos y prestaciones sociales existentes para afrontar sus necesidades.
 - Características de la vivienda (ubicación, metros, distribución, servicios)
- Realizar toda la gestión administrativa derivada del alquiler de la vivienda de promoción pública:



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- Tramitación de fianzas y presentación ante la Dirección General de Tributos de la Generalitat Valenciana
 - Gestión del contrato de alquiler, a través la Unidad de Gestión del AGVP.
 - Gestión y cobro de los recibos de alquiler a través del Área de Organización y Sistemas de EIGE.
-
- Gestionar el mantenimiento de las viviendas a través del Área de Edificación y Conservación de EIGE
 - Apoyar, asesorar y orientar a la unidad familiar adjudicataria de la vivienda para solicitar las ayudas existentes tanto con organismos externos (Bono social de Iberdrola) como la bonificación que puede solicitar a través de la Unidad de Gestión de EIGE.
 - Participar en diferentes programas dirigidos a facilitar el acceso a un alojamiento de calidad y accesible económicamente para diferentes colectivos de nuestra ciudad: mayores, jóvenes, personas con discapacidad, familias chabolistas y otros programas específicos.
 - Coordinar y colaborar con otras administraciones públicas, organismos y entidades a través de convenios y acuerdos en relación con materias relacionadas con el alojamiento.

5.1.2. COMPROMISOS

COMPROMISOS
Informar y asesorar al adjudicatario desde los siguientes principios: <ul style="list-style-type: none">• Lenguaje comprensible, oral y escrito• Atención y trato individualizado• Respeto a la confidencialidad• Adecuación a las actitudes y aptitudes de los inquilinos
Facilitar el abono del alquiler de la vivienda
Revisar al menos una vez al año la situación socioeconómica de la unidad de convivencia para aplicar la reducción correspondiente
Atender las peticiones de cita previa en un tiempo máximo de 1 semana
Asignar las viviendas en función del perfil y las necesidades del adjudicatario

5.1.3. MISIÓN DEL ÁREA

La Generalitat Valenciana, a través de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat, dispone de viviendas de alquiler destinadas a familias con necesidad de alojamiento, manteniendo hasta la fecha, la mayor oferta social de vivienda pública de alquiler de la Comunidad Valenciana.

El Área de Gestión de Vivienda Pública tiene como objeto poner a disposición de los ciudadanos viviendas de alquiler gestionadas por la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat desarrollando las actuaciones derivadas del contrato de arrendamiento y realizando un apoyo social a las familias que ocupan las viviendas

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat



Oficina Alicante

C/ Gerona, 4
03001 Alicante
Tel.96 593 45 40
Fax.96 593 45 80
Atención público: 9:00 a 14:00



Oficina Castellón

Avda. Hermanos Bou, 47
12003 Castellón
Tel.964 35 87 33
Atención público: 9:00 a 14:00

Correo electrónico: agvp_eige@gva.es

Web: www.eige.es

5.1.5. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

- Buzón de sugerencias de la Generalitat. El Buzón Ciudadano es una herramienta más de participación que la Generalitat Valenciana pone al servicio del ciudadano, con la finalidad de dar respuesta a las consultas, propuestas quejas o sugerencias, las cuales pueden ser

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

presentadas telemáticamente a través de la web:

<http://www.gvaoberta.gva.es/buzon-quejas-sugerencias>

- Oficinas PROP ubicadas a lo largo de toda la Comunidad Valenciana

VALENCIA

01. Valencia (PROP I)	C. Gregorio Gea, 27 - 46009
02. Valencia (Miguelete)	C. Santo Cáliz, 2 - 46001
03. Valencia (PROP II)	C. Gregorio Gea, 14 - 46009
04. Valencia (CA9o-T1)	C. Castán Tobeñas, 77 - 46018
05. Valencia (CA9o-T4)	C. Castán Tobeñas, 77 - 46018
06. Ontinyent	C. Mayans, 19 - 46870
07. Sagunto-Puerto	Pl. Ramón de la Sota, s/n - 46520
08. Requena	Pl. Consistorial, 2 - 46340
09. Safor (Gandia)	Av. República Argentina, 28 - 46700
10. Sagunto	Camino Real, 65-67 - 46500
11. Xàtiva	Alameda Jaume I, 35 - 46800
12. Alzira	Pl. Casassús, 1 - 46600

ALICANTE

13. Alicante (Churruca)	C. Churruca, 29 - 03003
14. Alicante (Rambla)	Rambla Méndez Núñez, 41 - 03001
15. Benidorm (Foietes)	Foietes - Colonia de Madrid, Av. Beniardá, 61 - 03500
16. Benidorm (Loix)	Rincón de Loix, Av. Juan Fuster Zaragoza, 3 - 03503
17. Elx/Elche	Pl. de la Merced, 5 - 03202
18. Orihuela	C. López Pozas, s/n - 03300
19. Torrevieja	C. Hermanos Bazán, 6, Bajo - 03181
20. Elda	Pl. Constitución, 1 - 03600

CASTELLÓN

21. Castellón (Hermanos Bou)	Av. Hermanos Bou, 47 - 12003
22. Castellón (Mar)	Av. del Mar, 16 - 12003
23. Castellón (Mayor)	C. Mayor, 76 - 12001
24. Vila-real	C. Josep Ramon Batalla, 38 - 12540
25. Vinarós	Plaza de Jovellar, 2 - 12500
26. Segorbe	Pl. del Almudín, 1 - 12400



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- Instancia General dirigida al Responsable del Área de Gestión de Vivienda Pública
- Hoja Oficial de Reclamaciones de la Generalitat Valenciana

5.1.6. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el Área de Gestión de Vivienda Pública, tienen derecho a:

- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- Recibir información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos aplicables a las solicitudes o actuaciones que se propongan realizar de manera presencial, telefónica, o por medios telemáticos.
- A que los procedimientos se desarrollen y se resuelvan, como máximo, en los plazos fijados en la norma de aplicación.
- A identificar al personal del Área bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder del Área de Gestión de Vivienda Pública.
- A usar tanto el castellano como el valenciano en sus relaciones con el AGVP.



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- Formular alegaciones, reclamaciones, recursos, etc. en relación con los procedimientos en los que ostenten la condición de interesados.
- A ser tratados con respeto y deferencia por el personal del AGVP, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades que correspondan legalmente.
- A participar en la mejora continua de los servicios prestados a través de los medios establecidos.
- A formular sugerencias y plantear reclamaciones y/o agradecimientos

5.2. INDICADORES DE GESTIÓN

- Número y datos específicos, semestralmente, de las consultas atendidas y realizadas por el personal de atención al público.
- Número y datos específicos, semestralmente, de inclusión/exclusión de solicitantes en el programa de alquiler social de viviendas de promoción pública de la Generalitat Valenciana por municipios.
- Número y datos específicos, semestralmente, de las viviendas recuperadas por renuncias, desahucios, desalojos de ocupantes ilegales....



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- Número y datos específicos, semestralmente, de las bonificaciones solicitadas y concedidas/denegadas a inquilinos de las viviendas gestionadas.
- Número y datos específicos, semestralmente, de las viviendas reparadas para nuevas adjudicaciones.
- Número y datos específicos, semestralmente, de los contratos realizados.
- Media de los contactos y atenciones realizados por personal técnico por cada una de las personas incluidas en la bolsa como adjudicatarios.
- Número de contactos, reuniones, etc., y periodicidad media realizados por el personal técnico con entidades y ayuntamientos relativas al objeto de los servicios que se prestan
- Número de reuniones de coordinación mantenidas con las entidades implicadas.
- Grado de satisfacción de las personas usuarias acerca de la calidad de los servicios recibidos, la protección de sus datos y la accesibilidad del centro.
- Número de quejas y sugerencias recibidas, según motivo.
- Tiempo medio de respuesta a las quejas y sugerencias.

5.3. PROTOTIPO DE TRÍPTICO INFORMATIVO



Contacto:

	<p>Oficina Valencia</p> <p>Avda. de la Plata, 50 B. 46013 Valencia Tel.96 398 58 00 Fax.96 398 58 50 Atención público: 9:00 a 14:00</p>
	<p>Oficina Alicante</p> <p>C/ Geron, 4 03001 Alicante Tel.96 593 45 40 Fax.96 593 45 80 Atención público: 9:00 a 14:00</p>
	<p>Oficina Castellón</p> <p>Avda. Hermanos Bou, 47 12003 Castellón Tel.964 35 87 33 Atención público: 9:00 a 14:00</p>

Correo electrónico: agvp_eige@gva.es
Web: www.eige.es

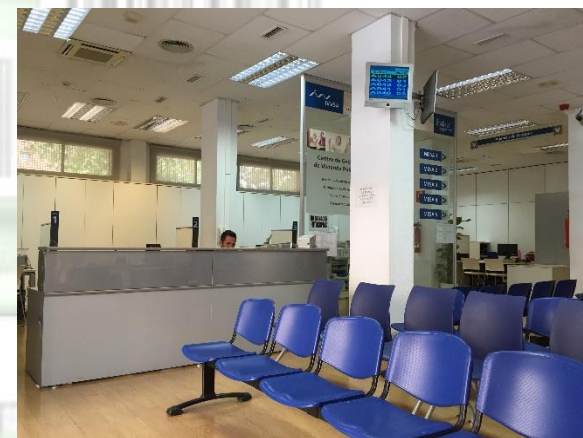
Compromisos:

- Informar y asesorar al adjudicatario desde los siguientes principios:
 - Lenguaje comprensible, oral y escrito
 - Atención y trato individualizado
 - Respeto a la confidencialidad
 - Adecuación a las actitudes y aptitudes de los inquilinos
- Facilitar el abono del alquiler de la vivienda
- Revisar al menos una vez al año la situación socioeconómica de la unidad de convivencia para aplicar la reducción correspondiente
- Atender las peticiones de cita previa en un tiempo máximo de 1 semana
- Asignar las viviendas en función del perfil y las necesidades del adjudicatario



EIGE
ENTIDAD DE INFRAESTRUCTURAS

ÁREA DE GESTIÓN DE VIVIENDA PÚBLICA



Cart@ de
Servicios

Misión del Área:

La Generalitat Valenciana, a través de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat, dispone de viviendas de alquiler destinadas a familias con necesidad de alojamiento, manteniendo hasta la fecha, la mayor oferta social de vivienda pública de alquiler de la Comunidad Valenciana.

El Área de Gestión de Vivienda Pública tiene como objeto poner a disposición de los ciudadanos viviendas de alquiler gestionadas por la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat desarrollando las actuaciones derivadas del contrato de arrendamiento y realizando un apoyo social a las familias que ocupan las viviendas

Se busca un enfoque amplio e integral que se desarrolle reforzando la dimensión social del propio concepto de vivienda, como medio que dignifique a los individuos, facilite la cohabitación de la diversidad social y refuerce la socialización y la participación.

El acceso ordinario a las viviendas se realiza a través de las listas de espera ordenadas por la puntuación obtenida tras la baremación de las solicitudes de vivienda, para lo cual es necesario estar inscrito en la Bolsa de demandantes de Vivienda Pública de la Generalitat Valenciana.

Servicios prestados:

- Informamos y asesoramos, de forma presencial y telefónica, al inquilino o futuro inquilino sobre todas las cuestiones relacionadas con las operaciones que se derivan del alquiler de las viviendas que integran el parque de viviendas de promoción pública de la Generalitat Valenciana:
 - Condiciones del contrato de arrendamiento.
 - Normas de las viviendas de alquiler, derechos, obligaciones, precio, etc.
 - Recursos y prestaciones sociales existentes para afrontar sus necesidades.
 - Características de la vivienda (ubicación, metros, distribución, servicios)
- Realizamos toda la gestión administrativa derivada del alquiler de la vivienda de promoción pública:
 - Tramitación de fianzas y presentación ante la Dirección General de Tributos de la Generalitat Valenciana
 - Gestión del contrato de alquiler, a través la Unidad de Gestión del AGVP.
 - Gestión y cobro de los recibos de alquiler a través del Área de Organización y Sistemas de EIGE.
- Gestionamos el mantenimiento de las viviendas a través del Área de Edificación y Conservación de EIGE
- Apoyamos, asesoramos y orientamos a la unidad familiar adjudicataria de la vivienda para solicitar las ayudas existentes tanto con organismos externos (Bono social de Iberdrola) como la bonificación que puede solicitar a través de la Unidad de Gestión de EIGE.
- Participación en diferentes programas dirigidos a facilitar el acceso a un alojamiento de calidad y accesible económicamente para diferentes colectivos de nuestra ciudad: mayores, jóvenes, personas con discapacidad, familias chabolistas y otros programas específicos.
- Nos coordinamos y colaboramos con otras administraciones públicas, organismos y entidades a través de convenios y acuerdos en relación con materias relacionadas con el alojamiento.

Derechos de los ciudadanos:

Los ciudadanos, en sus relaciones con el AGVP, tienen derecho a:

- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- Recibir información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos aplicables a las solicitudes o actuaciones que se propongan realizar de manera presencial, telefónica, o por medios telemáticos.
- A que los procedimientos se desarrollen y se resuelvan, como máximo, en los plazos fijados en la norma de aplicación.
- A identificar al personal del Área bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder del Área de Gestión de Vivienda Pública.
- A usar tanto el castellano como el valenciano en sus relaciones con el AGVP.
- Formular alegaciones, reclamaciones, recursos, etc. en relación con los procedimientos en los que ostenten la condición de interesados.
- A ser tratados con respeto y deferencia por el personal del AGVP, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades que correspondan legalmente.
- A participar en la mejora continua de los servicios prestados a través de los medios establecidos.
- A formular sugerencias y plantear reclamaciones y/o agradecimientos

Sugerencias y reclamaciones:

- Buzón de sugerencias de la Generalitat., telemáticamente a través de la web <http://www.gvaoberta.gva.es/buzon-quejas-sugerencias>
- Oficinas PROP ubicadas a lo largo de toda la Comunidad Valenciana. **Información de localización de oficinas en el teléfono 012.**
- Instancia General dirigida al Responsable del AGVP
- Hoja Oficial de Reclamaciones de la Generalitat Valenciana



Indicadores de Gestión:

- Número de las consultas atendidas y realizadas por el personal de atención al público.
- Inclusiones/exclusiones de solicitantes en el programa de alquiler social de viviendas de promoción pública de la Generalitat Valenciana por municipios.
- Número y datos, de las viviendas recuperadas por renuncia desahucios, desalojos de ocupantes ilegales...
- Número de bonificaciones solicitadas y concedidas/denegadas a inquilinos de las viviendas gestionadas.
- Número y datos, de las viviendas reparadas para nuevas adjudicaciones.
- Número y datos específicos, de los contratos realizados.
- Media de los contactos y atenciones realizados por personal técnico por cada una de las personas incluidas en la bolsa con adjudicatarios.
- Número de contactos, reuniones, etc., y periodicidad media realizados por el personal técnico con entidades y ayuntamientos relativos al objeto de los servicios que se prestan
- Número de reuniones de coordinación mantenidas con las entidades implicadas.
- Grado de satisfacción de las personas usuarias acerca de la calidad de los servicios recibidos, la protección de sus datos y accesibilidad del centro.
- Número de quejas y sugerencias recibidas, según motivo.
- Tiempo medio de respuesta a las quejas y sugerencias.

5.4. PRESUPUESTO

Para comprobar la viabilidad de la Carta de Servicios de AGVP, se debe confeccionar el presupuesto de costes.

Con el objetivo de conocer los costes totales de la realización de la Carta de Servicios, se debe tener en cuenta los costes incurridos en la elaboración de la propuesta.

Coste del trabajo de la autora del TFC

El TFC de la titulación de GAP es de 9 créditos y el crédito, es una medida del trabajo de los universitarios implantado en Espacio Europeo de Educación Superior y supone una ocupación media de 25 a 30 horas de trabajo por crédito.

9 créditos × 30 horas/crédito de esfuerzo = 270 horas.

Por lo que considerando una media de 30 horas por crédito y un aplicando un coeficiente corrector del 40 % por la falta de experiencia en la realización de este tipo de trabajos, el cómputo total de horas será de 378 horas.

270 horas + (270 horas x 40%) = 270 horas + 108 horas = 378 horas.

Para hacer el cálculo del precio de la hora de un Diplomado en GAP, según la tabla retributiva de EIGE, un titulado medio de nueva incorporación, sin ningún bienio tendría un coste anual aproximado de:

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

Coste anual titulado medio (Salario + S. Social + Formación + Mutua) = 26.950,80 €

Para calcular las horas trabajadas por año, Según el DECRETO 68/2012, de 4 de mayo, del Consell, por el que se modifica el Decreto 175/2006, de 24 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las condiciones de trabajo del personal al servicio de la Administración del Consell

Teniendo en cuenta una jornada laboral de 38 horas y 45 minutos, las horas a descontar serian

Artículo 6. Cómputo anual de la jornada

1. El cómputo anual de la jornada se calculará descontando a las horas anuales equivalentes a 52 semanas y un día de trabajo, las horas correspondientes a los siguientes conceptos:

- a. 22 días hábiles de vacaciones.*
 - b. 2 días de fiestas locales.*
 - c. 12 días de fiestas de ámbito superior.*
 - d. 6 días por permiso por asuntos propios.*
- 2. Al cómputo del apartado anterior se descontarán, además:*

22 vacaciones + 2 fiestas locales + 12 fiestas ámbito superior + 6 asuntos propios = 42 días

42 días x 7,45 horas/día =
42 x 447 minutos = 18774
minutos = 312,9 horas

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

a. La semana de fiestas locales, a razón de 10 o 12 horas y 30 minutos, según sea jornada de 36 horas y 15 minutos o 38 horas y 45 minutos, respectivamente.

b. 5 horas por el día exento de asistencia al trabajo en la semana de fiestas locales.

c. Dos horas y media semanales con base en la previsión contenida en el apartado cuatro del artículo catorce

3. Asimismo, deberán descontarse del cómputo anual 7 horas y 15 minutos o 7 horas y 45 minutos, según sea jornada de 36 horas y 15 minutos o 38 horas y 45 minutos, respectivamente, por cada uno de los días 24 y 31 de diciembre.

12 horas y 30 minutos + 5 horas fiestas locales + 2 horas y media art.14.4 + 7 horas y 45 minutos = 1365 minutos = 22,75 horas

4. Los cálculos para el cómputo anual de la jornada de trabajo en los años bisiestos se realizarán sobre la base de 52 semanas y 2 días.

5. A los solos efectos de calcular el cómputo anual

5 días x 52 semanas + 1 día = 2.61 día

de la jornada, se tomarán como referencia las jornadas a razón de 7 horas y 15 minutos o siete horas y 45 minutos diarias, según que la jornada semanal asignada sea de 36 horas y 15 minutos o 38 horas y 45 minutos, respectivamente.»

261 x 7 horas y 45 minutos = 121.365 minutos = 2.022,75 horas

Descontando a este cómputo anual las que hemos calculado como no trabajables.

2.022,75 – 312,90 – 22,75 = 1.687,1 horas laborables anuales

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

Por lo tanto, el coste de la Diplomada en GAP, sería:

$$\frac{26.950,80 \text{ €}}{1687,10 \text{ horas}} = 15,97 \text{ €/hora}$$

$$15,97 \text{ €/hora} \times 378 \text{ horas} = 6.036,66 \text{ €}$$

Coste del trabajo del director y codirectores del TFC

$$30 \text{ horas asesoramiento y dirección} \times 39 \text{ €/hora grupo A1} = 1.170 \text{ €}$$

Costes indirectos

Serán considerados costes indirectos, todos aquellos derivados de los materiales utilizados, los recursos del procesador de textos, de la hoja de cálculo, los recursos de utilización de Internet, e-mail, etc. Para la realización del Trabajo Final de Carrera:

$$120,00 \text{ €}$$

Quedando el importe total de realización y supervisión del proyecto tal como se detalla en la tabla nº 7:

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

COSTE DE LA AUTORA	6.036,66 €
COSTE DEL DIRECTOR Y CODIRECTORES DEL TFC	1.170,00 €
COSTES INDIRECTOS	120,00 €
TOTAL	7.326,66 €

Tabla 7 Costes de realización y supervisión del TFC. Fuente: Elaboración propia

Presupuesto de implementación

Coste del trabajo de los empleados de EIGE

1 Administrativo de atención al público

Coste anual 22.310 € Coste por hora $22.310 / 1.687,10 = 13,22$ €

20 horas x 13,22 € = 264,40 €

1 Técnico del Área de Gestión de Vivienda Pública

Coste anual 32.320 € Coste por hora $32.320 / 1.687,10 = 19,16$ €

20 horas x 19,16 € = 383 €

1 Diplomada GAP

Según cálculo anterior

15,97 € x 40 horas = 638,80 €

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

Por lo que el presupuesto de implementación quedaría como se detalla en la tabla nº 8:

ADMINISTRATIVO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	264,40 €
TÉCNICO DEL AGVP	383,00 €
DIPLOMADA GAP	638,80 €
TOTAL	1.286,20 €

Tabla 8 Presupuesto de implementación de la Carta de Servicios. Fuente: Elaboración propia

Presupuesto de impresión de trípticos

Al mismo tiempo, se debe tener en cuenta para el presupuesto final el coste derivado de la impresión de la Carta de Servicios para su divulgación.

Consultado en dos imprentas el importe aproximado de la impresión, en formato tríptico, de la Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública, según el número de unidades que se desearan, serían los siguientes importes, detallados en la tabla nº 9:

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

Unidades	Precio
100	93,80 €
250	105,60 €
500	120,04 €
1.000	165,25 €
2.000	190,20 €
2.500	204,62 €
4.000	251,81 €

Tabla 9 Presupuesto de impresión de los trípticos. Fuente: Propia según presupuesto de copistería.

Se opina que dado el número de consultas diarias en las oficinas del AGVP, que es muy elevado, pero también teniendo en cuenta que inicialmente igual habría que modificar algún término o explicación, el número óptimo sería 2.000 unidades.

Por lo tanto el importe total del presupuesto sería el detallado en la tabla nº 10:

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

ELABORACIÓN	7.326,66 €
IMPLEMENTACIÓN	1.286,20 €
GASTOS IMPRESIÓN	190,20 €
TOTAL	8.803,06 €

Tabla 10 Presupuesto total de la Carta de Servicios. Fuente: Elaboración propia.

En cualquier caso, se ha de puntualizar que el coste total es orientativo, aunque se ha intentado acercar lo máximo posible a la realidad. Esto se debe principalmente a que es muy difícil calcular exactamente las horas empleadas para la elaboración del mismo. También los costes indirectos utilizados, etc. son más bien aproximados, dado que resulta difícil poder conocerlos con total exactitud.

5.5. VIABILIDAD

Siguiendo lo enunciado por el profesor José M^a Torralba en su libro *"Introducción al presupuesto de proyectos informáticos y telemáticos. Costes para el proveedor"* del año 2003, en la página 17: *"en la memoria de un proyecto aparece un apartado importante, el presupuesto, en el que se evalúa la viabilidad del mismo desde la perspectiva del cliente y, dentro de los*



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

diversos tipos de viabilidad que se suelen considerar, interesa referir principalmente cuatro de ellos:

- *Viabilidad presupuestaria.*
- *Viabilidad de plazos de entrega.*
- *Viabilidad financiera.*
- *Viabilidad económica social.”*

Por lo que, tras la elaboración del presupuesto de costes, se puede concluir que la probabilidad de llevar a cabo el presente proyecto es alta puesto que no existe un gran desembolso económico y sí un gran beneficio en la calidad del servicio público, lo que avala su puesta en marcha y su justificación.

La viabilidad del proyecto dependerá de la voluntad de implantarlo y su elevación al órgano competente para su aprobación.



CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES.

6. CONCLUSIONES.

En este capítulo se siguen las fuentes que se indican seguidamente:

- Facultad de Administración y Dirección de Empresas. La Titulación. Plan de Estudios de GAP. [en línea]
<http://www.upv.es/entidades/ADE/infoweb/fade/info/U0324935.pdf> (Última consulta: 10/10/2014)
- Facultad de Administración y Dirección de Empresas. Normativa Prácticum GAP [en línea]
<http://www.upv.es/entidades/ADE/infoweb/fade/info/U0662248.pdf> (Última consulta: 27/05/2015)
- FERRANDO SÁNCHEZ, M.; GRANERO CASTRO, J. (2005) *“Calidad Total: Modelo EFQM de Excelencia”*. Madrid: Ed. Fundación Confemetal.
- GONZÁLEZ RABANAL, M. C. (Coord.); GUIROLA LÓPEZ, J. M.; MUÑOZ MACHADO, A.; DE DIEGO ÁNGELES, P.; PINTO MOSCOSO, M.; JUEZ MARTEL, P. (2008) *La acción y los retos del sector público. Una aproximación*. Ed. Delta.
- LÓPEZ CAMPS, J.; GADEA CARRERA, A. (1995) *Servir al ciudadano. Gestión de Calidad en la Administración Pública*. Ed. IVAP.
- OLTRA CLIMENT, RAFAEL FCO. Y DE MIGUEL MOLINA, M^a ROSARIO (2007): *Gestión Administrativa I*. Valencia, Ed. UPV.
- RAMIÓ MATAS, C. (2010) *Teoría de la Organización y Administración Pública*. Barcelona: Ed. Tecnos.



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- RIVERA VILAS, L.M. (2004). *“Marketing para las Administraciones Públicas. Gestión de la Satisfacción en un Servicio Público”*. Valencia: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.

Con la realización de este Trabajo Final de Carrera (TFC) la intención no sólo era realizar el Prácticum necesario para completar los créditos exigidos por la titulación de Gestión y Administración Pública, reuniendo y poniendo en práctica los conocimientos adquiridos durante toda la Diplomatura, sino que también se buscaba de una manera efectiva mejorar la calidad del Área de Gestión de Vivienda Pública y sobre todo acercar de una manera accesible al ciudadano la información necesaria para facilitar sus trámites.

La elección de elaborar esta Carta de Servicios es intentar mejorar la calidad de los servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública al dar a conocer de una forma clara y sencilla los servicios prestados, los derechos de los ciudadanos, los compromisos asumidos así como la intención de continuar buscando siempre mayores niveles de calidad en las relaciones establecidas con los ciudadanos y hacerlo respetando los principios de la Administraciones Públicas, tales como eficacia, eficiencia, sencillez, transparencia, etc.

Los clientes del AGVP, pueden saber de manera inmediata los servicios ofrecidos, y además la manera de mostrar su disconformidad con la prestación de dicho servicio, al estar establecidos sus derechos y un sistema de quejas y sugerencias, lo que es un sistema de garantía.

Esto además causa una buena impresión, ya que al indicar los servicios prestados así como los tiempos establecidos para su prestación sin diferencia



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

de quién se trate presupone y afirma de cara a los ciudadanos que se trata a todo el mundo por igual.

Por todo ello se puede afirmar que la puesta en marcha de la Carta de Servicios con su correspondiente tríptico supondría un aumento en la satisfacción de los ciudadanos. Esta carta de servicios también internamente ayudaría a saber qué se hace bien y continuar haciéndolo y que se hace no tan bien para tomar medidas para mejorarlo y corregirlo.

Además, se debería tener en cuenta que esta carta de servicios debe ser un documento vivo e ir modificándose y adaptándose a las circunstancias de la sociedad a la que sirve, no limitándose a establecer compromisos básicos, por lo tanto, además de la difusión de la Carta de Servicios, a través de los servicios sociales de ayuntamientos, asociaciones, ONG,..., será necesaria la revisión periódica para comprobar el grado de cumplimiento de los estándares establecidos, introducir mejoras y adquirir nuevos compromisos. Para ello, con la periodicidad que el responsable de la Carta considerase necesario, se procedería a la revisión de la Carta de Servicios en reuniones con el grupo de trabajo, teniendo como mecanismos de revisión:

- Los resultados de los cuestionarios de opinión de los usuarios.
- Las sugerencias y quejas relativas a incumplimiento de compromisos.
- Las auditorías internas de cartas de servicio.



ACRÓNIMOS Y SIGLAS



ACRÓNIMOS Y SIGLAS

- AA.PP:** Administraciones Públicas
- ADE:** Administración y Dirección de Empresas
- AENOR:** Asociación Española de Normalización y Certificación
- AGE:** Administración General del Estado
- AGVP:** Área de Gestión de Vivienda Pública
- ARDE:** Acta de reconocimiento de deuda
- AVM:** Agencia Valenciana de la Movilidad
- BOE:** Boletín Oficial del Estado
- CAF:** Marco Común de Evaluación
- CC.AA.:** Comunidades Autónomas
- CIEGSA:** Construcciones e Infraestructuras Educativa, S.A.
- CS:** Cartas de Servicios
- DAFP:** Desahucio administrativo por falta de pago
- DANU:** Desahucio administrativo por no uso.
- DOCV:** Diario Oficial de la Comunitat Valenciana
- EBEP:** Estatuto Básico del Empleado Público
- EFQM:** Fundación Europea para la Gestión de la Calidad
- EIGE:** Entidad de Infraestructuras de la Generalitat
- EUPAN:** European Public Administration Network
- FEMP:** Federación Española de Municipios y Provincias
- GAP:** Gestión y Administración Pública
- GCT:** Gestión de la Calidad Total
- GTP:** Ente Gestor de Transportes y Puertos
- G.V.:** Generalitat Valenciana
- GVA:** Generalitat Valenciana
- ISO:** Organización Internacional de Normalización



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

IVVSA: Instituto Valenciano de Vivienda, S.A

LOPD: Ley Orgánica de Protección de Datos.

MAP: Ministerio de Administraciones Públicas

PEM: Plan Estratégico de Modernización

RBE: Renta Básica de Emancipación

SEPIVA: Sociedad para la Seguridad y Promoción Industrial Valenciana

TFC: Trabajo Fin de Carrera

TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación

TQM: Total Quality Management (Gestión de la Calidad Total)

TSI: Tecnologías de la Sociedad de la Información

UE: Unión Europea

UNE: Una Norma Española

UPV: Universidad Politécnica de Valencia



BIBLIOGRAFÍA

1. Libros y documentos

2. Páginas Web y documentos en línea

3. Normativa

4. Trabajos Fin de Carrera consultados



BIBLIOGRAFÍA

La Bibliografía que se presenta en este TFC se estructura en los siguientes apartados:

- 1) Libros y documentos
- 2) Páginas Web y documentos en línea
- 3) Normativa
- 4) Trabajos Fin de Carrera consultados

1. LIBROS Y DOCUMENTOS

- ❖ BATALLER, J. (2009) Apuntes de GAP de la Asignatura Gestión de Servicios Públicos por Sociedades Mercantiles.
- ❖ BURÓN CUADRADO, J. (2008): "*Una política de vivienda alternativa*", *Ciudad y Territorio*, Estudios Territoriales, XL (155), pp. 9-40.
- ❖ CLARK, D. -DUQUE DE LANCASTER (1997): "*Service First*"
- ❖ COMUNIDAD DE MADRID (1999). *Contrato de Servicios al Ciudadano. Cartas de Servicios 2000*.



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- ❖ DE LA CALLE GARCÍA, M. J. (2006) “*Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios*. Madrid: Ed. Ministerio de Administraciones Públicas”.
- ❖ ENTIDAD DE INFRAESTRUCTURAS DE LA GENERALITAT. *Informe de Gestión 2014*.
- ❖ EUPAN (European Public Administration Network) año 2010: *Seven Steps to a Citizen Charter with Service Standards*
- ❖ FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias). Año 2011: *Elaboración y gestión de una carta de servicios en la administración local*.
- ❖ FERNÁNDEZ CARBAJAL, A. (2004): “Veinticinco años de política de vivienda en España (1976-2001): una visión panorámica”, *Información Comercial Española*, 816, pp. 145-161.
- ❖ FERNÁNDEZ PÉREZ, ANTONI. *QUALITAT DE SERVEI*. Año 1997. Revista. Barcelona metròpolis mediterrània Núm. 38 (nov./des. 1997), pág. 16-20
- ❖ FERRANDO SÁNCHEZ, M.; GRANERO CASTRO, J. (2005) “*Calidad Total: Modelo EFQM de Excelencia*”. Madrid: Ed. Fundación Confemetal.
- ❖ GARCÍA MONTALVO, J. (2007): “Algunas consideraciones sobre el problema de la vivienda en España”, *Papeles de Economía Española*, 113, pp.138-153.
- ❖ GONZÁLEZ PÁRAMO, J.M.; ONRUBIA, J. (1992): “El gasto público en vivienda en España”, *Hacienda Pública Española*, 120-121, pp. 189-217.
- ❖ GONZÁLEZ RABANAL, M. C. (Coord.); GUIROLA LÓPEZ, J. M.; MUÑOZ MACHADO, A.; DE DIEGO ÁNGELES, P.; PINTO MOSCOSO, M.; JUEZ

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- MARTEL, P. (2008) *La acción y los retos del sector público. Una aproximación*. Ed. Delta.
- ❖ INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (2000) *Instituto Nacional de Administración Pública: 40 años de historia*. Ed. INAP
 - ❖ LEAL MALDONADO, J. (2010): "La formación de las necesidades de vivienda en la España actual", en J. Leal Maldonado [coord.]: *La política de vivienda en España*, pp. 15-50. Madrid: Fundación Pablo Iglesias.
 - ❖ LÓPEZ CAMPS, J.; GADEA CARRERA, A. (1995) *Servir al ciudadano. Gestión de Calidad en la Administración Pública*. Ed. IVAP.
 - ❖ MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (2000): *Libro Blanco para la mejora de los Servicios Públicos*. Madrid. Ed. M.A.P.
 - ❖ MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (2006) *Guía para la implantación de Cartas de Servicios*. Madrid. Ed. M.A.P.
 - ❖ OLTRA CLIMENT, RAFAEL FCO. Y DE MIGUEL MOLINA, M^a ROSARIO (2007): *Gestión Administrativa I*. Valencia, Ed. UPV.
 - ❖ PAREJA EASTAWAY, M. (2010): "El régimen de tenencia de la vivienda en España", en J. Leal Maldonado [coord.]: *La política de vivienda en España*, pp. 101-128. Madrid: Fundación Pablo Iglesias.
 - ❖ PAREJA EASTAWAY, M.; SÁNCHEZ MARTÍNEZ, M.T. (2011): "El alquiler: una asignatura pendiente de la política de vivienda en España", *Ciudad y Territorio. Estudios Territoriales*, 167, pp. 53-70.
 - ❖ RAMIÓ MATAS, C. (2010) *Teoría de la Organización y Administración Pública*. Barcelona: Ed. Tecnos.



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- ❖ RIVERA VILAS, L.M. (2004). *“Marketing para las Administraciones Públicas. Gestión de la Satisfacción en un Servicio Público”*. Valencia: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.
- ❖ RUIZ LÓPEZ, J. (2003) *“Guía para la implantación de Cartas de Servicios”*. Madrid: Ed. Ministerio de Administraciones Públicas. Secretaría General Técnica
- ❖ SÁNCHEZ MARTÍNEZ, M.T. (2010): *“El coste de la política de vivienda en España”*, en J. Leal Maldonado [coord.]: *La política de vivienda en España*, pp. 299-346. Madrid: Fundación Pablo Iglesias.
- ❖ TALTAVULL, P. (2003): *“La política de vivienda en España”*, en: *El gasto público en la democracia. Estudios en el XXV aniversario de la Constitución española de 1978*. Madrid: Instituto de Estudios Fiscales.
- ❖ TREASURY BOARD OF CANADA (1995): *Service Standards, :A Guide to the Initiative*.
- ❖ TRILLA, C. (2001): *La política de vivienda en una perspectiva europea comparada*. (Colección Estudios Sociales). Barcelona. Fundación La Caixa.
- ❖ TRILLA, C. (2003): *“L’estat del benestar i la família. L’habitatge per als joves”*, en Diputació de Barcelona: *L’estat del benestar a Catalunya*, pp. 263-282. Barcelona: Diputació de Barcelona.
- ❖ TORRALBA, J.M. (2003) *Introducción al presupuesto de proyectos informáticos y telemáticos. Costes para el proveedor*. Ed. Universidad Politécnica de Valencia



2. PÁGINAS WEB Y DOCUMENTOS EN LÍNEA

- CASTILLA LA MANCHA. Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas. *MANUAL PARA LA ELABORACIÓN DE UNA CARTA DE SERVICIOS*. Año 2013, pág. 14 [en línea]
http://www.castillalamancha.es/sites/default/files/documentos/pdf/20130926/manual_para_la_elaboracion_de_una_carta_de_servicios_sept_2013.pdf (última consulta 25/04/2015)
- COMUNIDAD DE MADRID. *Balance de las Actuaciones de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano Legislatura 2007 - 2011* Madrid 2011 Pág. 38. [en línea]
<http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM010676.pdf> (última consulta 28/04/2015)
- EL PAÍS. *Mercado de vivienda 2013, dificultades estadísticas para el análisis* [en línea]
http://economia.elpais.com/economia/2013/05/29/vivienda/1369853720_383241.html (Última consulta: 15/12/2014)
- EIGE (Entidad de Infraestructuras de la Generalitat). *Información Corporativa*. [en línea]
http://www.eige.es/eige/castellano/info_corporativa.php
(Última consulta: 22/04/2015)
- EUPAN (European Public Administration Network) año 2008: *Seven Steps to a Citizen Charter with Service Standards*. [en línea]
http://www.eupan.eu/files/repository/7_steps_EN.pdf (Última consulta: 10/03/2015).



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- FADE (Facultad de Administración y Dirección de Empresas). *Normativa Prácticum GAP* [en línea] <http://www.upv.es/entidades/ADE/infoweb/fade/info/U0662248.pdf> (Última consulta: 27/05/2015)
- FADE (Facultad de Administración y Dirección de Empresas). *La Titulación. Plan de Estudios de GAP.* [en línea] <http://www.upv.es/entidades/ADE/infoweb/fade/info/U0324935.pdf> (Última consulta: 10/10/2014)
- GENERALITAT. *Proyecto Carta de Servicio, Metodología para su elaboración.* 2013 [en línea] http://www.gva.es/CartasWeb/pdf/es/CARTAS_CAS_30.7.10.pdf (Última consulta: 18/03/2015)
- GENERALITAT. *Plan de Innovación y Modernización de la Administración Pública Valenciana, Gobernanza* 2013 [en línea] http://www.gva.es/CartasWeb/pdf/es/Plan_de_Innovacion_CAS.pdf (Última consulta: 18/03/2015)
- INURRIETA, ALEJANDRO, Concejal del Ayuntamiento de Madrid. *Mercado de vivienda de alquiler en España.* [en línea] <http://www.alejandroinurrieta.com/web/component/docman/download/9-mercado-de-vivienda-en-alquiler-en-espana> (Última consulta: 20/01/2015)
- MAP (Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas). *Marco común sobre las Cartas de Servicios en las Administraciones Públicas Españolas.* [en línea] http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Marco_Comun_CS.pdf (Última consulta: 29/03/2015)



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- PARLAMENTO EUROPEO. Política de vivienda en los estados miembros de la UE. [en línea]
http://www.europarl.europa.eu/workingpapers/soci/w14/summary_es.htm (Última consulta: 12/01/2015)

3. NORMATIVA

ESPAÑA

- Ley 29/1964, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos. *BOE* nº 282, de 25 de noviembre de 1964.
- Decreto 4104/1964, de 24 de diciembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Arrendamientos Urbanos. *BOE* nº 312, de 29 de diciembre de 1964.
- Real Decreto-ley 31/1978, de 31 de octubre, sobre política de viviendas de protección oficial. *BOE* nº 267, de 8 de noviembre de 1978.
- Orden de 27 de marzo de 1979 por la que se desarrolla el Real Decreto 1112/1978, de 12 de mayo, por el que se crea el Organismo «Administración del Patrimonio Social Urbano» *BOE* nº 84, de 7 de abril de 1979.
- Real Decreto-ley 12/1980, de 26 de septiembre, para impulsar las actuaciones del Estado en materia de viviendas y suelo *BOE* nº 238, de 3 de octubre de 1980.
- Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario. *BOE* nº 90, de 15 de abril de 1981.



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. BOE nº 285, de 27 de Noviembre de 1992, modificada por Ley 4/1999.
- 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. BOE nº 211, de 3 de Septiembre de 2005.
- Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat. DOGV nº 5385, de 7 de Noviembre de 2006.
- Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. BOE nº 150, de 23 de Junio de 2007.

COMUNIDAD VALENCIANA

- Decreto 61/1987, de 11 de mayo, del Consell de la Generalitat Valenciana, por el que se acuerda la constitución de la Sociedad Mercantil "Instituto Valenciano de Vivienda, S.A." . DOCV nº 596 de 28 de mayo de 1987
- Decreto 32/1998, de 31 de marzo, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes. DOCV nº 3218 de 06 de abril de 1998
- Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y se regulan las Cartas de Servicios en la Generalitat Valenciana. DOCV nº 4156, de 27 de diciembre de 2001



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

- Decreto 75/2007, de 18 de mayo, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Protección Pública a la Vivienda. DOCV nº 5517, de 22 de mayo de 2007.
- Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat. DOCV nº 6250, de 21 de abril de 2010.
- Decreto 68/2012, de 4 de mayo, del Consell, por el que se modifica el Decreto 175/2006, de 24 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las condiciones de trabajo del personal al servicio de la Administración del Consell. DOCV nº 6768, de 7 de mayo de 2012.
- Decreto LEY 7/2012, de 19 de octubre, del Consell, de Medidas de Reestructuración y Racionalización del Sector Público Empresarial y Fundacional de la Generalitat. DOCV nº 6886 de 22 de octubre de 201, que fue convalidado por el Pleno de Les Corts, en la sesión de 14 de noviembre de 2012, acordándose asimismo, su tramitación como proyecto de ley, dando lugar a la Ley 1/2013, de 21 de mayo.
- Decreto 6/2013, de 4 de enero, del Consell por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat (EIGE).DOCV nº 6937, de 7 de enero de 2013
- LEY 1/2013, de 21 de mayo, de Medidas de Reestructuración y Racionalización del Sector Público Empresarial y Fundacional de la Generalitat. BOE nº 136, de 7 de junio de 2013.



4. TRABAJOS FIN DE CARRERA CONSULTADOS

- FERRERO LÓPEZ, R. (2012) *La Oficina de Extranjería en Teruel: Elaboración de una Carta de Servicios*. GAP. FADE. UPV.
- HERRAIZ PÉREZ, I (2013) *Análisis y Propuesta de Mejora de una Carta de los Servicios prestados por la Biblioteca Pública de Quart de Poblet*. GAP. FADE. UPV
- LLUCH CRESPO, C. (2007) *Elaboración de la Carta de Servicios de la Facultad de Bellas Artes San Carlos de la Universidad Politécnica de Valencia*. GAP. FADE. UPV.
- LÓPEZ VERA, J.L. (2008) *Propuesta de la Carta de Servicios de la Casa del Alumno de la Universidad Politécnica de Valencia*. GAP. FADE. UPV.
- LOZANO GARCÍA, I. (2011) *Propuesta de Elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaría de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politécnica de Valencia*. GAP. FADE. UPV.
- TORREJÓN GARCÍA, E. (2012) *Elaboración de la Carta de Servicios de la Secretaría de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería del Diseño de la Universitat Politècnica de València*. GAP. FADE. UPV.



ANEXOS

1. Impreso de Solicitud de Vivienda Social

2. Impreso de Solicitud de Bonificación

3. Impreso de solicitud de resolución de contrato por el adjudicatario


4. Impreso de cambio de vivienda

5. Impreso de solicitud de reparación de inmueble

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

ANEXOS

1. Impreso de Solicitud de Vivienda Social

SOL·LICITUD D'INSCRIPCIÓ EN EL PROGRAMA EXTRAORDINARI DE LLOGUER D'INTERÉS SOCIAL	
SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN EN EL PROGRAMA EXTRAORDINARIO DE ALQUILER DE INTERÉS SOCIAL	
	
A DADES DE LA PERSONA SOL·LICITANT / DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE	
NÚMERO EXPEDIENT / NÚMERO EXPEDIENTE	
COGNOMS / APELLIDOS	NOM / NOMBRE
NIF / NIE	NACIONALITAT / NACIONALIDAD
DOMICILI (CARRER/PLAÇA, NÚM. I PORTA) / DOMICILIO (CALLE/PLAZA, Nº Y PUERTA)	CP
LOCALITAT / LOCALIDAD	
PROVÍNCIA / PROVINCIA	TELÈFON / TELÉFONO
CORREU ELECTRÒNIC / CORREO ELECTRÓNICO	DATA NAIXEMENT / FECHA NACIMIENTO
ESTAT CIVIL / ESTADO CIVIL	
DADES DEL REPRESENTANT / DATOS DEL REPRESENTANTE	
COGNOMS / APELLIDOS	NOM / NOMBRE
	DNI
B DADES UNITAT FAMILIAR (INCLÓS EL SOL·LICITANT) / DATOS UNIDAD FAMILIAR (INCLUIDO EL SOLICITANTE)	
NOMBRE MEMBRES / NÚMERO DE MIEMBROS	INGRESSOS ANUALS / INGRESOS ANUALES
	INGRESSOS MENSUALS / INGRESOS MENSUALES
C CARACTERÍSTIQUES DE LA VIVENDA A LLOGAR / CARACTERÍSTICAS DE LA VIVENDA A ALQUILAR	
LOCALITAT / LOCALIDAD	PROVÍNCIA / PROVINCIA
NOMBRE DORMITORIS / NÚMERO DORMITORIOS	RENTA / RENTA
Vivenda adaptada per a persones amb mobilitat reduïda: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
Vivenda adaptada para personas con movilidad reducida: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
Vivenda moblada: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
Vivenda arnuoblada: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
D EXECUCIÓ HIPOTECA O ALTRES CIRCUMSTÀNCIES EXCEPCIONALS / EJECUCIÓN HIPOTECA U OTRAS CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES	
<input type="checkbox"/> EJECUCIÓN HIPOTECA / EJECUCIÓN HIPOTECA	
DOMICILI (CARRER/PLAÇA, NÚM. I PORTA) / DOMICILIO (CALLE/PLAZA, Nº Y PUERTA)	
CP	LOCALITAT / LOCALIDAD
PROVÍNCIA / PROVINCIA	ENTITAT HIPOTECANT / ENTIDAD HIPOTECANTE
DATA NOTIFICACIÓ JUDICIAL / FECHA NOTIFICACIÓN JUDICIAL	DATA SUBHASTA / FECHA SUBASTA
	DATA LLANÇAMENT / FECHA LANZAMIENTO
<input type="checkbox"/> ALTRES CIRCUMSTÀNCIES (es requerirà la documentació) / OTRAS CIRCUNSTANCIAS (se requerirá la documentación)	
<div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>	
E SOL·LICITA / SOLICITA	
<p>SOL·LICITE la inscripció en la borsa del programa extraordinari de lloguer d'interés social i/o en la borsa d'arrendaments de vivendes de promoció pública de la Generalitat, així com en el Registre de Demandants d'Habitatge Protegit, segons determinen el RD 2066/2008, de 12 de desembre, el Decret 65/2009, de 15 de maig, del Consell, i la resta de normes de desplegament.</p> <p>SOLICITO la inscripción en la bolsa del programa extraordinario de Alquiler de Interés social y/o en la bolsa de arrendamientos de viviendas de promoción pública de la Generalitat, así como en el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida, conforme determina el RD 2066/2008, de 12 de diciembre, el Decreto 65/2009, de 15 de mayo, del Consejo, y demás normas de desarrollo.</p> <p>DECLARE que les dades abans esmentades són certes.</p> <p>DECLARO que los datos antes mencionados son ciertos.</p> <p>La persona sol·licitant QUEDA INFORMADA I PRESTA EL SEU CONSENTIMENT perquè les dades de caràcter personal indicades siguin incorporades en el Registre de Demandants d'Habitatge Protegit, el responsable del qual és la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient. Per la qual cosa, El sol·licitant QUEDA INFORMADO Y PRESTA SU CONSENTIMIENTO a que los datos de carácter personal arriba expresados sean incorporados en el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida, cuyo responsable es la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente. Por lo que,</p> <p><input type="checkbox"/> Autoritzo <input type="checkbox"/> No autoritzo</p> <p>I authorize <input type="checkbox"/> I authorize <input type="checkbox"/> No authorize</p> <p>la cessió de les dades als organismes públics o entitats privades que demostrin un interès legítim dirigit a facilitar les adquisicions o els arrendaments de vivendes amb qualsevol tipus de protecció, com també a aquells als quals calga facilitar-me les dades per a poder gestionar la sol·licitud.</p> <p>la cesión de los citados datos a los organismos públicos o entidades privadas que demuestren un interés legítimo dirigido a facilitar las adquisiciones o los arrendamientos de viviendas con cualquier tipo de protección, así como a aquellos a los cuales sea necesario facilitar sus datos para poder gestionar la solicitud.</p>	
_____ d _____ de _____	
Firma: _____	
Les dades de caràcter personal que conté l'imprès podran ser inclosos en un fitxer per al seu tractament per este òrgan administratiu, com a titular responsable del fitxer, en l'ús de les funcions pròpies que li atribuïdes i en l'àmbit de les seues competències. Així mateix, se informa de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, tot sota de conformitat amb el que disposa l'art. 5 de la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (BOE núm. 298, de 14/12/1999).	
Los datos de carácter personal contenidos en el impreso podrán ser incluidos en un fichero para su tratamiento por este órgano administrativo, como titular responsable del fichero, en el uso de las funciones propias que le son atribuidas y en el ámbito de sus competencias. Asimismo, se le informa de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, modificación, cancelación y oposición, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el art. 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14/12/1999).	
ENTITAT D'INFRAESTRUCTURES DE LA GENERALITAT ENTIDAD DE INFRAESTRUCTURAS DE LA GENERALITAT	
17/10/14	

(17) EXEMPLAR PER A L'ADMINISTRACIÓ / EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN

CHAP - IAC
 DIN - A4

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

	SOL·LICITUD D'INSCRIPCIÓ EN EL PROGRAMA EXTRAORDINARI DE LLOGUER D'INTERÉS SOCIAL SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN EN EL PROGRAMA EXTRAORDINARIO DE ALQUILER DE INTERÉS SOCIAL
F DADES COMPLEMENTÀRIES PER A BAREMACIÓ AMB VISTA A L'ACCÉS A VIVENDA DE PROMOCIÓ PÚBLICA DATOS COMPLEMENTARIOS PARA BAREMACIÓN DE CARA AL ACCESO A VIVIENDA DE PROMOCIÓN PÚBLICA	
<p><input type="checkbox"/> Persones amb dificultat d'accés a la vivenda, joves menors de 35 anys, o majors de 65 anys. <i>Personas con dificultad de acceso a la vivienda, jóvenes menores de 35 años, o mayores de 65 años.</i></p> <p><input type="checkbox"/> Dones víctimes de la violència de gènere. <i>Mujeres víctimas de la violencia de género.</i></p> <p><input type="checkbox"/> Persones objecte de mesures de realoçament. <i>Personas objeto de medidas de realojo.</i></p> <p><input type="checkbox"/> Famílies monoparentals amb càrregues familiars no compartides. <i>Familias monoparentales con cargas familiares no compartidas.</i></p> <p><input type="checkbox"/> Persones dependents o amb discapacitat, o famílies que les tinguen al seu càrrec. <i>Personas dependientes o con discapacidad o personas que las tengan a su cargo.</i></p> <p><input type="checkbox"/> Dones embarassades. <i>Mujeres embarazadas.</i></p> <p><input type="checkbox"/> Persones amb ascendents majors de 65 anys a càrrec de la unitat familiar empadronats amb la persona sol·licitant i inclosos en la declaració de IRPF. <i>Personas con ascendentes mayores de 65 años a cargo de la unidad familiar empadronados con la persona solicitante y reflejados en la declaración del IRPF.</i></p> <p>NOTES:</p> <p>Esta sol·licitud serà baremada basant-se en les dades declarades, segons estableix l'article 158.2 del Decret 75/2007, de 18 de maig, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament de Protecció Pública a l'Habitatge, i passarà a formar part de la llista d'espera de la localitat on sol·licita vivenda. Totes les sol·licituds presentades s'entendran inclosos en la llista d'espera, excepte aquelles que, d'acord amb el que preveuen els articles 154 i 155 del Decret 75/2007, de 18 de maig i la disposició addicional novena del Decret 90/2009, de 25 de juny, es troben inclosos en algun dels supòsits que en determinen l'exclusió de la llista esmentada. I en este cas serà notificada l'exclusió al sol·licitant. El sol·licitant està obligat a notificar qualsevol modificació que es produïska en les dades declarades en la present sol·licitud, i en este cas es procedirà a actualitzar-ne la baremació.</p> <p>La validesa d'esta sol·licitud és de dos anys des de la presentació, o si és el cas, des de l'actualització d'esta. Transcorregut el referit període sense haver obtingut vivenda, el sol·licitant haurà de presentar nova sol·licitud si continua interessat a accedir a una vivenda de promoció pública. Les sol·licituds que inobreguen en falsedat seran automàticament excloses.</p> <p>NOTAS:</p> <p>La presente solicitud será baremada en base a los datos declarados, según establece el artículo 158.2 del Decreto 75/2007, de 18 de mayo, del Consejo, por el que se aprueba el Reglamento de Protección Pública a la Vivienda, pasando a formar parte de la lista de espera de la localidad donde solicita vivienda. Todas las solicitudes presentadas se entenderán incluidas en la lista de espera, salvo aquellas que, de acuerdo con lo previsto en los artículos 154 y 155 del Decreto 75/2007, de 18 de mayo y Disposición Adicional novena del Decreto 90/2009, de 25 de junio, se encuentren incluidas en alguno de los supuestos que determinen su exclusión de dicha lista, en cuyo caso les será notificada la citada exclusión. El solicitante está obligado a notificar cualquier modificación que se produzca en los datos declarados en la presente solicitud, en cuyo caso se procederá a actualizar la baremación.</p> <p>La validez de la presente solicitud es de dos años desde su presentación, o en su caso, desde la actualización de la misma. Transcurrido el referido periodo sin haber obtenido vivienda, el solicitante deberá presentar nueva solicitud si continua interesado en acceder a una vivienda de promoción pública. Las solicitudes que incurran en falsedad serán automáticamente excluidas.</p>	
<p>ENTITAT D'INFRAESTRUCTURES DE LA GENERALITAT ENTIDAD DE INFRAESTRUCTURAS DE LA GENERALITAT</p> <p>17/10/14</p>	

2. Impreso de Solicitud de Bonificación



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat



SOL-LICITUD DE BONIFICACIÓ PERSONAL
SOLICITUD DE BONIFICACIÓN PERSONAL

Formulario with sections A (DADES DE LA PERSONA SOL-LICITANT) and B (DOCUMENTACIÓ APORTADA). Includes fields for personal data, document uploads, and a signature section at the bottom.

COPIA DE LA SOL·LICITUD PER A L'ADMINISTRACIÓ / COPIA DE LA SOLICITUD PARA LA ADMINISTRACIÓN

CHAP - IAC
DIN - A4

ENTITAT D'INFRAESTRUCTURES DE LA GENERALITAT
ENTIDAD DE INFRAESTRUCTURAS DE LA GENERALITAT

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

3. Impreso de solicitud de resolución de contrato por el adjudicatario

		SOL·LICITUD DE RESOLUCIÓ DE CONTRACTE PER RENÚNCIA DE L'ADJUDICATARI SOLICITUD DE RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR RENUNCIA DEL ADJUDICATARIO		Full Hoja 1 de 2
EXPEDIENTE NUM. / EXPEDIENTE Nº: _____		CODI HABITATGE: / CÓDIGO VIVIENDA: _____		
A DADES DE LA PERSONA SOL·LICITANT / DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE				
COGNOMS I APELLIDOS / NOM / NOMBRE: _____		EDAT / EDAD: _____		ESTAT CIVIL / ESTADO CIVIL: _____
DNI: _____		ADREÇA (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / DOMICILIO (CALLE/PLAZA, NÚMERO Y PUERTA): _____		CP: _____
LOCALITAT / LOCALIDAD: _____		PROVINCIA / PROVINCIA: _____		TELEFON / TELEFONO: _____
B SOL·LICITA / SOLICITA				
De l'Entitat d'Infraestructures de la Generalitat, admeta la seua RENÚNCIA a l'adjudicació de l'habitatge descrit a continuació RENUNCIANT expressament a tots els drets que puguen correspondre-li sobre este, i que es troba situat a : De la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat, admita su RENUNCIA a la adjudicación de la vivienda descrita a continuación RENUNCIANDO expresamente a todos los derechos que puedan corresponderle sobre la misma, y que se encuentra situada en :				
GRUP GRUPO: _____		Contracte: Contrato: <input type="checkbox"/> C-V <input type="checkbox"/> Acc. Diferit / Acc. Diferido <input type="checkbox"/> Renda Renta		
C/Av./Plaça / C/Avda./Plaza: _____		Num. Nº: _____ Esc. _____ Pl. _____ Pta. _____		
CP C.P.: _____		Localitat / Localidad: _____		Província / Provincia: _____
Així mateix SOL·LICITA que s'inicie el procediment per a la devolució de quantitats, cas que corresponga. Así mismo SOLICITA que se inicie el procedimiento para la devolución de cantidades, caso de que corresponda.				
C DOCUMENTACIÓ A APORTAR / DOCUMENTACIÓN A APORTAR				
<input type="checkbox"/> Claus de l'habitatge. Claves de la vivienda.		<input type="checkbox"/> Certificat estar al corrent en els gastos de comunitat del president d'esta. / Certificado de estar al corriente en los gastos de comunidad del presidente de la misma.		
<input type="checkbox"/> Butlletí de baixa de subministrament d'aigua potable. / Boletín de baja de suministro de agua potable.		<input type="checkbox"/> DNI del sol·licitant i cònjuge. / DNI del solicitante y cónyuge.		
<input type="checkbox"/> Butlletí de baixa de subministrament d'energia elèctrica. / Boletín de baja de suministro de energía eléctrica.				
BANCORCAIXA / BANCORCAJA: _____		POBLACIÓ / POBLACIÓN: _____		
TITULAR: _____		CODI BANC / CÓDIGO BANCO: _____		Num C/C / Nº. C/C: _____
CODI SUCCURSAL / CÓDIGO SUCCURSAL: _____		DC: _____		
És imprescindible que esta sol·licitud siga firmada per adjudicatari i el seu cònjuge, si és procedent. Es imprescindible que esta solicitud sea firmada por adjudicatario y su cónyuge, en su caso.				
La persona adjudicatària / La persona adjudicataria _____ d' _____ de _____ El cònjuge de l'adjudicatari / El cónyuge del adjudicatario _____				
Firma: _____		Firma: _____		
ADVERTÈNCIA / ADVERTENCIA				
La no-presentació de tots els documents enumerats o l'ompliment insuficient de les sol·licituds, podrà donar lloc a la seua denegació. Este documento presentado deberá ser original y fotocopias compulsadas. Es requisito necesario hallarse al corriente de pago.				
Les dades de caràcter personal que conté l'imprès podran ser incloses en un fitxer per al seu tractament per este òrgan administratiu, com a titular responsable del fitxer, en l'ús de les funcions pròpies que té atribuïdes i en l'àmbit de les seues competències. Així mateix, se l'informa de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, tot sota de conformitat amb el que disposa l'art. 5 de la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (BOE núm. 296, de 14/12/99). Los datos de carácter personal contenidos en el impreso podrán ser incluidos en un fichero para su tratamiento por este órgano administrativo, como titular responsable del fichero, en el uso de las funciones propias que tiene atribuidas y en el ámbito de sus competencias. Asimismo, se le informa de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el art. 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 296, de 14/12/99).				
ENTITAT D'INFRAESTRUCTURES DE LA GENERALITAT ENTIDAD DE INFRAESTRUCTURAS DE LA GENERALITAT		REGISTRE D'ENTRADA REGISTRO DE ENTRADA		DATA D'ENTRADA EN L'ORGAN COMPETENT FECHA ENTRADA EN ORGANICO COMPETENTE
				27/09/13

Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

5. Impreso de solicitud de reparación de inmueble

		SOL·LICITUD DE REPARACIÓ D'IMMOBLE SOLICITUD DE REPARACIÓN DE INMUEBLE		Full Hoja 1 de 2
EXPEDIENT NÚM. EXPEDIENTE Nº:		CODI HABITATGE: CÓDIGO VIVIENDA:		
A DADES DE L'ADJUDICATARI / DATOS DEL ADJUDICATARIO				
COGNOMS / APELLIDOS		NOM / NOMBRE		DNI
ESTAT CIVIL / ESTADO CIVIL				CP
ADREÇA (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / DOMICILIO (CALLE/PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)				CP
LOCALITAT / LOCALIDAD		PROVINCIA / PROVINCIA		TELEFON / TELEFONO
				HORARI DE CONTACTE / HORARIO DE CONTACTO
(ES ESENCIAL FICAR UN TELEFON DE CONTACTE / ES ESENCIAL PONER UN TELÉFONO DE CONTACTO)				
REGIM DE CESSIÓ / REGIMEN DE CESSIÓN <input type="checkbox"/> Lloguer / Alquiler		<input type="checkbox"/> Acc. diferit / Acc. diferido		<input type="checkbox"/> Compra/Venda / Compra/Venta
				DATA DE CONTRACTE / FECHA DE CONTRATO
				NUM DE COMPTE / Nº DE CUENTA
DEFICIENCIES OBSERVADES / DEFICIENCIAS OBSERVADAS				
_____ d _____ de _____ La persona adjudicatària / La persona adjudicataria				
Firma: _____				
B DADES GRUP / DATOS GRUPO				
DENOMINACIÓ DE GRUP / DENOMINACIÓN DE GRUPO			NUM D'EXPEDIENT / Nº DE EXPEDIENTE	
EMPRESA CONSTRUCTORA			TELEFON / TELEFONO	
OBSERVACIONS / OBSERVACIONES				
C CONFORMITAT REPARACIÓ / CONFORMIDAD REPARACIÓN				
Després d'efectuar-se la reparació dels desperfectes reclamats dona la seua conformitat a esta. Tras efectuarse la reparación de los desperfectos reclamados da su conformidad a esta.				
La persona adjudicatària / La persona adjudicataria				
_____ d _____ de _____ Comprovació reparació EIGE Comprobación reparación EIGE				
Firma: _____		Firma: _____		
<small>Les dades de caràcter personal que conté l'imprès podran ser incloses en un fitxer per al seu tractament per este òrgan administratiu, com a titular responsable del fitxer, en l'ús de les funcions pròpies que té atribuïdes i en l'àmbit de les seues competències. Així mateix, se l'informa de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, tot esto de conformitat amb el que disposa l'art. 5 de la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (BOE núm. 298, de 14/12/99).</small>				
<small>Los datos de carácter personal contenidos en el impreso podrán ser incluidos en un fichero para su tratamiento por este órgano administrativo, como titular responsable del fichero, en el uso de las funciones propias que tiene atribuidas y en el ámbito de sus competencias. Asimismo, se le informa de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo esto de conformidad con lo dispuesto en el art. 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14/12/99).</small>				
ENTITAT D'INFRAESTRUCTURES DE LA GENERALITAT ENTIDAD DE INFRAESTRUCTURAS DE LA GENERALITAT			REGISTRE D'ENTRADA REGISTRO DE ENTRADA	
			DATA D'ENTRADA EN L'ÒRGAN COMPETENT FECHA ENTRADA EN ÓRGANO COMPETENTE	
			30/09/13	



Carta de Servicios del Área de Gestión de Vivienda Pública de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat

		SOL·LICITUD DE REPARACIÓ D'IMMOBLE	Full Hoja 2 de 2
		SOLICITUD DE REPARACIÓN DE INMUEBLE	
D DOCUMENTACIÓ APORTADA / DOCUMENTACIÓN APORTADA			
<input type="checkbox"/> D.N.I. <input type="checkbox"/> Altres: <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Otros: <input type="text"/> <input type="text"/>			
E INSPECCIÓ - INFORME TÈCNIC / INSPECCIÓN - INFORME TÉCNICO			
<input type="checkbox"/> En habitatge <input type="checkbox"/> En vivienda S'acompanyen fotografies Se acompañan fotografías <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
<input type="checkbox"/> En element comú <input type="checkbox"/> En elemento común			
Grada visita d'inspecció s'observen els següents desperfectes: Grada visita de inspección se observan los siguientes desperfectos:			
<div style="text-align: center;"> <p>_____, ____ d _____ de _____</p> <p>Inspecció realitzada per departament de conservació Inspección realizada por departamento de conservación</p> <p>Firma: _____</p> <p>A la vista d'aquestes en conclou que es deven a les següents causes: A la vista de las mismas se concluye que se deben a las siguientes causas:</p> <p>_____, ____ d _____ de _____</p> <p>El cap del departament de conservació El jefe del departamento de conservación</p> <p>Firma: _____</p> </div>			
ENTITAT D'INFRAESTRUCTURES DE LA GENERALITAT ENTIDAD DE INFRAESTRUCTURAS DE LA GENERALITAT			

COPIA EXEMPLAR PARA LA PERSONA SOLICITANTE PARA LA PERSONA SOLICITANTE

CHAP - IAC
DIN - A4
K - 12500 - 02 - E

30/09/13