

CARTA DE SERVICIOS

MISIÓN

El PMVA se crea en el año 1.981 Sus estatutos, en su artículo 1º, establecen la Misión del Patronato:

- A). Promoción, y en su caso, construcción, de viviendas para atender las necesidades derivadas de la ejecución de planes urbanísticos de la renovación urbana y de los grupos de población económicamente débiles.
- B). Realización de las funciones de ámbito municipal que se le encomienden, relativos al urbanismo, a la vivienda y a la política del suelo, incluso la gestión municipal de obras de urbanización.
- C). Investigación, información, asesoramiento y colaboración en estudios y actividades técnicas relacionadas con la vivienda y el urbanismo
- D). Colaboración con los Montepíos, Cooperativas, Asociaciones y demás instituciones creadas para la promoción de la vivienda popular, siempre que el Patronato lo estime conveniente.
- E). Remodelación de zonas suburbanas con supresión del chabolismo en su caso, y establecimiento de servicios sociales, asistenciales, o culturales, con sus instalaciones complementarias.
- F). En general, cualesquiera de las funciones que le encomiende el Ayuntamiento, en relación con la naturaleza y fines del Patronato.

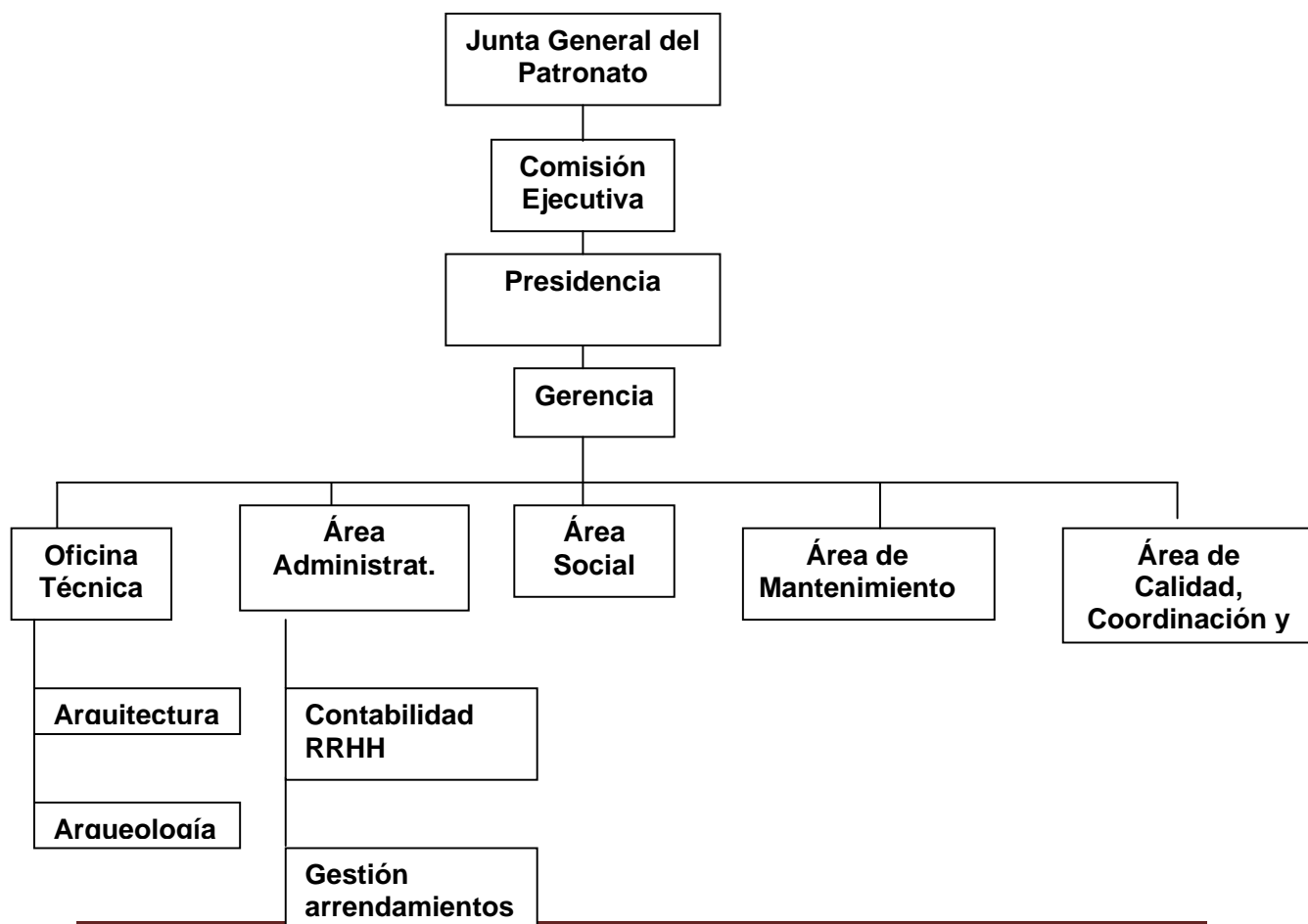
Esta Misión se concreta en las siguientes líneas de actuación:

1. Promoción de vivienda de nueva construcción mediante la adquisición a privados, o movilización de suelo municipal, con destino a arrendamiento a colectivos específicos.
2. Adquisición de vivienda de segunda mano, sujeta a las restricciones impuestas por los planes correspondientes, rehabilitación de las mismas y arrendamiento a colectivos destinatarios en cada plan.
3. Gestión de los arrendamientos, y mantenimiento de las viviendas, cobro de los alquileres pactados, y puesta en marcha de acciones de recobro o desahucio en su caso.
4. Asistencia psicosocial a las familias arrendatarias.

5. Acciones encomendadas por el Ayuntamiento, relativas a la gestión y coordinación de actuaciones urbanísticas y de rehabilitación, tanto en el Casco Histórico (Plan RACHA) como fuera de él.
6. Información y gestión de subvenciones a privados, para la Rehabilitación del Casco Histórico (Plan RACHA).
7. Supervisión y colaboración en el desarrollo del Convenio suscrito entre la Asociación Provivienda, el Ayuntamiento de Alicante, y el Patronato.
8. Cualquier otra actuación de carácter urbanístico, que le sea encomendada por el Ayuntamiento de Alicante.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONES GENERALES

La estructura organizativa del PMVA responde al esquema que se presenta a continuación:



Las funciones de cada área del Patronato, están descritas en las correspondientes FICHAS DE ÁREA.

FICHA DE ÁREA

Denominación:

GERENCIA

Funciones a desarrollar:

- Ejecutar y hacer cumplir los acuerdos de la Junta General y de la Comisión Ejecutiva.
- Dirigir e inspeccionar los servicios, ejercitando su jefatura inmediata, bajo la dependencia del Presidente.
- Firmar la correspondencia y documentos de trámite.
- Ostentar la jefatura de personal, así como representación judicial y extrajudicialmente al Patronato, todo ello por delegación del Presidente.
- Contratar y autorizar gastos en cuantía que se determine en las bases de ejecución del Presupuesto anual y elevar las demás propuestas de gastos y de pago a los órganos competentes.
- Ostentar las facultades de gestión y administración de las viviendas y bienes del Patronato, salvo las que correspondan a los demás órganos del mismo.
- Elaborar avances de presupuestos y programas de actuación
- Representar al Patronato en foros y organismos nacionales e internacionales
- Presidir mesas de contratación en concursos de adjudicación

FICHA DE ÁREA

Denominación:

**OFICINA TÉCNICA
SUBÁREA: ARQUITECTURA**

Funciones a desarrollar:

- Representar los planos de proyectos de construcción.
- Redacción de proyectos de edificación y urbanismo.
- Dirección facultativa de obras.
- Supervisión de redacciones de proyectos de arquitectos colaboradores.
- Supervisión de las obras en ejecución.
- Asesoría técnica en materia de mantenimiento.
- Asesoría técnica en cualquier tipo de intervención que se le asigne.
- Asesoría técnica en materia de rehabilitación, dentro del ámbito del Plan RACHA.
- Seguimiento de los expedientes de ayuda a la rehabilitación.
- Realización de la gestión para la obtención de las diferentes licencias para la edificación.
- Conservación y mantenimiento (atención diaria según las incidencias)
- Atención a consultas externas
- Colaboración con otros departamentos en asesoramiento e interpretación de normativa

FICHA DE ÁREA

Denominación:

**OFICINA TÉCNICA
SUBÁREA: ARQUEOLOGÍA**

Funciones a desarrollar:

- Responder de la conservación, restauración, protección, investigación y difusión del conjunto, centro u otro bien monumental o arqueológico.
- Planificar, preparar, dirigir y ejecutar, en su caso, proyectos y obras cuyo objetivo sea la conservación y restauración de bienes protegidos.
- Redactar los "Informes Arqueológicos previos" a la ejecución de cualquier obra del Patronato o del Plan Racha.
- Supervisar las obras realizadas en edificios afectados por el Entorno de Protección de los Bienes de Interés Cultural declarados en el Casco Antiguo.
- Impulsar, controlar y gestionar, en su caso, los expedientes administrativos relacionados con los bienes protegidos.
- Elaborar y/o colaborar en programas de investigación en materia arqueológica en general.
- Proponer la musealización de yacimientos y bienes protegidos.
- Preparar directamente o gestionar cuantas medidas sean necesarias para la difusión de bienes protegidos
- Formar al personal en trabajos de campo
- Contribuir en la redacción del plan general de ordenación urbana
- Informar y orientar a promotores privados sobre beneficios fiscales por inversión en documentación, conservación y protección del patrimonio.
- Desarrollar y supervisar montaje de exposiciones
- Colaborar en proyectos de restauración y rehabilitación de otros centros históricos
- Desarrollar en general, todas aquellas responsabilidades no especificadas anteriormente y que estén incluidas o relacionadas con la del puesto y su profesión.

FICHA DE ÁREA

Denominación:

**ADMINISTRACIÓN
SUBÁREA: CONTABILIDAD-RRHH**

Funciones a desarrollar:

- Desarrollo del Presupuesto de acuerdo con las normas Generales y las dictadas por el Pleno de la Corporación y la Junta General del Patronato.
- Realización de la tramitación e impulsión de expedientes, propuestas de resolución y aplicación repetitiva de reglamentos
- Coordinación y seguimiento del gasto presupuestario
- Elaboración, coordinación en materia de Pliegos de cláusulas administrativas y concursos para la contratación de obras.
- Recepción documentación concursos
- Realización de las gestiones oportunas con el fin de adquirir propiedades
- Control, coordinación con la notaría, adquisición de viviendas y/o solares, escrituras de obra nueva, escrituras de préstamos
- Coordinación en materia de presentación de documentos en Conselleria de Hacienda, los diferentes registros de la propiedad y catastro.
- Coordinación en materia de aseguramiento de las propiedades del patronato en la reclamación de siniestros
- Elaboración de los documentos y relaciones contables del Presupuesto de Gastos.
- Propuesta y elaboración de los expedientes de modificaciones Presupuestarias.
- Gestión y registro de los ingresos del Patronato.
- Confección de los decretos necesarios para gestión y ejecución de cualquier tipo de gasto
- Actas de Arqueo de los recursos del Patronato.
- Propuesta y elaboración liquidación Presupuesto.
- Gestión del Patrimonio.
- Formalización de la documentación laboral del Organismo.
- Confección de nóminas.
- Formalización de las liquidaciones de cuotas de la Seguridad Social.

FICHA DE ÁREA

Denominación:

**ADMINISTRACIÓN
SUBÁREA: GESTIÓN DE ARRENDAMIENTOS**

Funciones a desarrollar:

- **Atención a inquilinos.**
- **Seguimiento de los asuntos judiciales relacionados con los arrendamientos.**
- **Visitas a inquilinos por impagos.**
- **Realiza los ingresos de fianzas y presentación de contratos.**
- **Cobro de recibos por caja, que implican responsabilidad por el manejo de fondos.**
- **Arqueo de caja**
- **Cierre y apertura del mes contable**
- **Realización de informes mensuales de la situación de cobros para supervisión por el Gerente**
- **Correspondencia con inquilinos en situación deudora**
- **Información y notificación a los inquilinos respecto a todos aquellos aspectos relacionados con el contrato de arrendamiento**
- **Confección de contratos de arrendamientos.**
- **Preparación expedientes de recuperación de fianzas una vez cesado en contrato de arrendamiento.**
- **Mantenimiento del archivo de expedientes.**
- **Generación de listados.**

FICHA DE ÁREA

Denominación:

ÁREA SOCIAL

Funciones a desarrollar:

- Colaborar y/o realización de estudios encaminados a conocer los aspectos sociales relativos a los beneficiarios.
- Fomentar la integración y participación de los inquilinos en las comunidades de vecinos.
- Participar activamente en el proceso de adjudicación de las viviendas.
- Estudiar, diagnosticar y tratar casos sociales, individualmente o en el seno de equipos multiprofesionales.
- Participar en comisiones técnicas.
- Realización de las gestiones administrativas necesarias para el desarrollo del trabajo social.
- Recogida de datos para la compra de viviendas de segunda mano
- Actuación con morosos, a nivel de fase de negociación y apertura de expedientes de desahucio
- Negociación y toma de acuerdos en caso de conflictos vecinales
- Asistencia a requerimiento judiciales
- Presentación informes en caso de menores en desamparo.
- Desarrollar en general, todas aquellas responsabilidades no especificadas anteriormente y que estén incluidas o relacionadas con la responsabilidad básica del puesto y su profesión.
- Mantener el archivo de expedientes sociales.

FICHA DE ÁREA

Denominación:

MANTENIMIENTO

Funciones a desarrollar:

- **Dirigir, coordinar y ejecutar las actuaciones previstas del plan de mantenimiento programada y preventivo.**
- **Dirigir, coordinar y ejecutar las actuaciones de mantenimiento correctivo o no programado.**
- **Realización de diagnosis de problemas complejos de mantenimiento.**
- **Recepción de reclamaciones de inquilinos.**
- **Tramitación de reclamaciones de inquilinos.**
- **Gestión de partes de seguros.**
- **Elaboración de informes sobre gastos.**
- **Mantenimiento del archivo de expedientes**
- **Valoración y revisión de viviendas de segunda mano para su adquisición**
- **Control comunidades de viviendas de segunda mano**
- **Supervisión de reparaciones realizadas en viviendas**
- **Mantenimiento alumbrado edificios y garajes**
- **Gestión y contratación de servicios (agua, luz, gas)**
- **Pequeñas reparaciones eléctricas y mecánicas cuando la urgencia lo requiera**
- **Control llaves de acceso edificios casco antiguo**
- **Desarrollar en general, todas aquellas responsabilidades no especificadas anteriormente y que estén incluidas o relacionadas con el área.**

FICHA DE ÁREA

Denominación:

CALIDAD, COORDINACIÓN Y SERVICIOS

Funciones a desarrollar:

- **Diseño, coordinación y gestión de procesos organizativos específicos.**
- **Informática: compras, mantenimiento, seguridad, resolución de problemas rutinarios y planificación de necesidades.**
- **Comunicación externa: diseño de planes de comunicación de proyectos específicos, relación con proveedores, creación y mantenimiento de imagen corporativa, relaciones con gabinetes de prensa, comunicación y protocolo.**
- **Búsqueda, análisis e interpretación de datos estadísticos para proyectos específicos.**
- **Sistematización de la información interna: establecimiento de procedimientos operativos y mantenimiento y actualización de archivos informáticos.**
- **Preparación de informes para la revisión por gerencia.**
- **Seguimiento de indicadores y objetivos de calidad**
- **Seguimiento y cierre de acciones correctivas y preventivas**
- **Preparación y seguimiento del programa de auditorías de calidad**
- **Preparación y seguimiento de los planes de formación del personal del Patronato**
- **Impulso del sistema de calidad a través de la organización**

COMPROMISOS DE CALIDAD

Puesto que el Patronato es una institución pública, es importante la percepción de los ciudadanos respecto a su eficacia, y por otra parte evaluar el grado de satisfacción de los inquilinos.

Por ello el Patronato Municipal de la vivienda, en su empeño por mejorar la eficacia y la eficiencia de los servicios que presta a los ciudadanos del Municipio de Alicante, ha implantado un sistema de Gestión de calidad, de acuerdo con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2000, obteniendo el sello de calidad en el mes de Julio de 2006, mediante auditoria realizada por AENOR.

El Gerente y con él todos los miembros del equipo humano del Patronato han asumido los siguientes compromisos:

- Mejorar la eficacia del sistema de gestión, orientándolo al aumento de la satisfacción de los ciudadanos.
- Mejorar la comunicación y coordinación interna, para aumentar la eficacia y con ello, la satisfacción de los ciudadanos.
- Mejorar la formación y competencia de los miembros del equipo, para desarrollar mejor nuestras funciones
- Medir la eficacia de los procesos, para de este modo plantear objetivos de mejora
- Aprender de los errores, analizando las causas y poniendo en práctica planes de mejora que los erradiquen.

En definitiva se trata de poner en marcha la mejora continua de los procesos, con objeto de conocer:

- La satisfacción de inquilinos y ciudadanos y su evolución.
- La conformidad con los requisitos de los servicios que presta.
- Las características y tendencias de los procesos.
- El comportamiento con los proveedores.

INDICADORES

El análisis de datos obtenidos a través de la observación directa e indirecta, permite planificar acciones con el fin de aumentar el grado de satisfacción de inquilinos y ciudadanos. El Patronato ha establecido unos indicadores de los cuales se realiza un seguimiento periódico y un análisis anual, estos indicadores van variando en función de la evolución del sistema. En la actualidad son:

GERENCIA	-Nº de revisiones del sistema - Plan de Formación del Personal
OFICINA TECNICA	-Nº de expedientes tramitados en materia de rehabilitación - Nº de proyectos que la documentación ha sido entregada-recibida en el periodo de tiempo estipulado
ADMINISTRACION	- Porcentaje de impagados en el periodo - Nº total de días de vivienda desocupada y lista para alquilar - Nº total de días de local comercial desocupado y listo para alquilar - Nº de viviendas nuevas adquisición en el periodo
AREA SOCIAL	-Grado de satisfacción de los inquilinos del Patronato - Nº de adjudicaciones de viviendas a nuevos solicitantes en el periodo -Nº de reclamaciones atendidas - Nº de reclamaciones cerradas
MANTENIMIENTO	-Plazo medio transcurrido desde la adjudicación de una vivienda en Junta General hasta entrega de llaves -Nº de reintervenciones de mantenimiento para una misma reparación en el plazo de tres meses - Nº de solicitudes de actuación no resueltas en el plazo de un mes - Evaluación de subcontratistas
CALIDAD COORDINACION SERVICIOS	-Mejora de los sistemas informáticos - Sistematización de la información interna - Nº de no conformidades resueltas - Nº de objetivos conseguidos en el periodo