



## CARTAS DE SERVICIO

Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante

Las Administraciones Públicas deben estar a la altura de las expectativas de la ciudadanía, por esta razón la calidad debe orientar la gestión y la prestación de los servicios públicos, lo que implica una mejora continua de los mismos y, sobre todo, un diálogo permanente entre expectativas y prestaciones. En este entorno, las Cartas de Servicios constituyen quizás el instrumento más adecuado para dar respuesta a los servicios públicos.

Mediante las Cartas de Servicios, el Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante, **expresa el compromiso que adquiere con la ciudadanía.**

En el Patronato Municipal de la Vivienda, nuestro compromiso nace de la identificación de las necesidades y expectativas de las personas usuarias de los servicios que prestamos, y la medición de su grado de cumplimiento nos permite acercarnos a los niveles de calidad que nos demandan.

Este documento expresa la voluntad del equipo de personas que trabajan en el Patronato Municipal de la vivienda, que quiere ofrecer servicios a la ciudadanía basados en la transparencia, eficiencia y calidad.

*Carlos de Juan Carrillo*

*Presidente del Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante*



## CARTAS DE SERVICIO

Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante

### 1. Misión del Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante.

El Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante, es un organismo autónomo local del Ayuntamiento de Alicante, que promueve, adjudica y gestiona vivienda social con el fin de satisfacer la necesidad de vivienda digna y adecuada para la ciudadanía de Alicante, en régimen de arrendamiento, y en especial para colectivos con mayores dificultades para acceder a una vivienda en el mercado libre debido a su situación social o económica.

Su actividad se concreta en:

- Adjudicación de viviendas en alquiler a las personas empadronadas en el término municipal de Alicante, y que no disponen de vivienda en propiedad.
- Promoción activa de nuevo parque de vivienda protegida. Esta actividad comprende la promoción y construcción de nuevas viviendas, la adquisición de viviendas construidas, y la rehabilitación de viviendas para su puesta a disposición de la ciudadanía.
- Administración y gestión en alquiler de las viviendas, locales y plazas de aparcamiento que integran el parque inmobiliario, mantenimiento y rehabilitación del mismo. Los ingresos obtenidos por la explotación en alquiler son revertidos en la promoción del nuevo parque de vivienda protegida.

### 2. ¿Qué servicios ofrecemos?

1. Información y orientación sobre los diferentes aspectos relacionados con el acceso a una vivienda en alquiler, así como sus condiciones de uso y arrendamiento del parque de viviendas sociales municipales. Igualmente se informa sobre los locales comerciales y plazas de aparcamiento en alquiler.
2. Adjudicación y entrega de vivienda, locales y plazas de aparcamiento. Se adjudica vivienda social municipal a través de los diferentes programas de alquiler, que son arrendamiento general, arrendamiento en el casco antiguo, arrendamiento intergeneracional y arrendamiento de viviendas para universitarios. En el caso de los locales y plazas de aparcamiento la adjudicación se realiza mediante la adjudicación directa.



## CARTAS DE SERVICIO

Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante

### 3. Gestión del arrendamiento.

- Mantenimiento de los inmuebles a través de la resolución de incidencias, arreglo de averías y puesta a punto de las instalaciones generales de los mismos.
- Cambio de vivienda a los inquilinos e inquilinas, orientado a solucionar situaciones sobrevenidas que afectan a la accesibilidad a la vivienda, al aumento de la unidad familiar, o desajuste económico para afrontar el pago de la renta mensual.
- Gestión de la convivencia vecinal, para prevenir, mantener y fomentar las buenas prácticas de convivencia en las comunidades y edificios del Patronato de la Vivienda.
- Control de irregularidades, para asegurar el cumplimiento de las condiciones que dan derecho a disfrutar de la vivienda, local y plazas de aparcamiento.
- Participación en comunidades de propietarios, mediante la gestión de incidencias en la comunidad y control económico de las cuentas comunitarias.
- Atención en caso de dificultades del pago de la renta de viviendas municipales, para favorecer la normalización de la situación o derivación a servicios sociales municipales y ayudas públicas.
- Asesoramiento en situaciones de sobreendeudamiento, que puedan derivar en la pérdida de la vivienda, mediante el estudio personalizado y orientación u oferta de alternativas de solución o derivación que favorezcan la conservación de la vivienda.

### 4. Derechos de las personas usuarias en relación con los servicios.

Las personas usuarias de los servicios prestado por el Patronato de la Vivienda tienen derecho a:

- Atención respetuosa y personalizada sobre las consultas que desee realizar a través de los diferentes canales de atención presencial, telefónica, postal y telemática.
- Solicitar información sobre el estado de solicitud o expediente en cualquier momento del proceso de tramitación.
- El perfecto estado de uso de la vivienda o local en el momento de su adjudicación.
- Disponer de información actualizada y completa sobre las actuaciones del Patronato de la Vivienda a través de su página web.



## CARTAS DE SERVICIO

Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante

### 5. Deberes.

- Adoptar una actitud respetuosa hacia las personas y las instalaciones del Patronato de la Vivienda destinadas a ofrecer el servicio, y así como hacia la vecindad.
- Facilitar con veracidad, exactitud y vigencia los datos de carácter personal que se le soliciten.
- Cumplir las condiciones pactadas en el contrato de arrendamiento.
- Utilizar la vivienda adjudicada como residencia habitual y permanente.
- Comunicar de inmediato al Patronato Municipal de la vivienda cualquier avería u obra de mejora a realizar en la vivienda, así como cualquier posible cambio que afecte a las condiciones del contrato.
- Cumplir la guía práctica de derechos y obligaciones, y el manual de uso y mantenimiento de la vivienda que le han sido entregados, respetando también los elementos comunes del inmueble y las normas de convivencia de la comunidad.

### 6. Normativa reguladora.

- Estatutos del Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante.
- Ley 29/1994, de 24 de noviembre de Arrendamientos Urbanos.
- Ley 49/60, de 21 de julio, sobre propiedad horizontal.
- Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común.
- Decreto 68/2023, de 12 de mayo del Consell por el que se aprueba el reglamento de vivienda de protección pública, y régimen jurídico de patrimonio público de vivienda y suelo de la Generalitat.
- Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda de la Comunitat Valenciana.
- Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho a la vivienda.
- Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Bueno Gobierno de la Comunitat Valenciana.

### 7. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

Si por causas propias o ajenas al ser vicio no se cumplen los compromisos de la carta, el Patronato Municipal de la vivienda trabajará para subsanar esta situación y porque las personas usuarias del servicio no se vean perjudicadas de manera que el servicio retorne a la actividad, si éste fuese suspendido, o la normalidad, si fuera afectado.



## CARTAS DE SERVICIO

Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante

Formas de participación de las personas usuarias:

Las personas usuarias del Patronato de la vivienda de Alicante pueden colaborar en el proceso de la mejora continua de la Carta de Servicios mediante:

- Su participación mediante las encuestas de satisfacción.
- A través del correo: [patronato.vivienda@alicante.es](mailto:patronato.vivienda@alicante.es)

Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones.

- A través del servicio de atención telefónica: 010
- Presencialmente con cita previa en las Oficinas de atención Ciudadana, con modelo de instancia general al Patronato de la Vivienda.
- Otras formas de presentación complementaria que se contemplen y que se anuncien previamente.

El Patronato de la Vivienda de Alicante, dará respuesta a todas las sugerencias, quejas y reclamaciones, comprometiéndose a resolver el 85 % de ellas en un plazo máximo de 15 días, no superando nunca el mes para el resto.

8. ¿A qué nos comprometemos?

### Información y orientación:

- Ofrecer un servicio de atención personalizado, respetuoso, igualitario y amable.  
**Indicador nº 1:** La valoración mínima de respuestas en la pregunta nº 4, “¿Cómo valoraría la atención y el buen trato recibido?” del cuestionario Anexo nº 1 de la encuesta de satisfacción sobre “Servicios de Información” sea al menos de 4 sobre 5, etiquetado como “Buena atención y trato”.
- Facilidad para contactar con el servicio.  
**Indicador nº2:** El porcentaje mínimo de respuestas cuya valoración mínima en la pregunta nº 5, “¿Cómo valoraría la facilidad para contactar con el servicio a través de sus canales de comunicación?” del cuestionario Anexo nº1 de la encuesta de satisfacción sobre “Servicios de Información”, sea al menos del 75%, de la valoración mínima etiquetada como “Fácil”.
- Contestar el 85% de las solicitudes de información sobre vivienda recibidas por correo electrónico o por escrito en un plazo máximo de 15 días, no superando el mes en el resto.  
**Indicador nº 3:** Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.



## CARTAS DE SERVICIO

Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante

### **Adjudicación y entrega de vivienda, local y plaza de aparcamiento:**

- A la pregunta, ¿le resultó fácil el trámite de alquiler?, en la firma de contrato de arrendamiento.

**Indicador nº4:** El porcentaje mínimo de respuestas cuya valoración mínima en la pregunta nº 2, “¿Le resultó fácil el trámite de alquiler?” del cuestionario Anexo nº2 de la encuesta de satisfacción sobre “Adjudicación y Arrendamiento”, sea al menos del 75%, de la valoración mínima etiquetada como “Fácil”.

- A la firma del contrato de arrendamiento, facilitar a la persona arrendataria una guía documental que incorpore toda la documentación para disfrutar de su vivienda (garantías, manual de uso y mantenimiento de la vivienda, contacto en caso de incidencias, etc...)

**Indicador nº 5:** El porcentaje mínimo de respuestas cuya valoración mínima en la pregunta nº4, “¿Está satisfecho con la documentación anexa recibida durante el proceso de adjudicación y firma del contrato de arrendamiento?” del cuestionario Anexo de la encuesta de satisfacción “Adjudicación y Arrendamiento”, sea al menos del 75%, de la valoración mínima etiquetado como “Satisfecho”.

- Entregar las viviendas adjudicados en condiciones de normas uso/conservación conforme a la oferta previa recibida.

**Indicador nº 6:** La valoración mínima de respuestas en la pregunta nº1, “Respecto a la vivienda que le ha sido entregada, ¿considera que es conforme a la oferta previa recibida?” del cuestionario Anexo nº3 de la encuesta de satisfacción sobre “Entrega de Viviendas” sea al menos de 4 sobre 5, etiquetado como “De acuerdo”.

### **Gestión de arrendamiento:**

- Atender el 100% de las incidencias que se consideran obras y reparaciones necesarias que afectan al estado de la vivienda en función de la gravedad de estas.

**Indicador nº 7:** Atender el 100% de las incidencias que se consideran obras y reparaciones necesarias que afectan al estado de la vivienda en función de la gravedad de estas.

- Urgentes: 24 horas.
- Ordinarias: 5 días

- Atender el 90% de las incidencias derivadas de la convivencia que puedan existir entre vecinos y vecinas en los que es parte una persona inquilina del Patronato de la Vivienda.

**Indicador nº 8:** Porcentaje de atención incidencias en 48 horas.



## CARTAS DE SERVICIO

Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante

- Contestar el 85 % de las solicitudes de cambio de vivienda en un plazo máximo de 15 días, no superando el mes en resto.

**Indicador nº 9:** Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.

- Contestar el 85 % de las solicitudes de subrogación en un plazo máximo de 15 días, no superando el mes en resto.

**Indicador nº 10:** Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.

- Atender todos los casos de dificultades para el pago de la renta de forma personalizadas y orientarle y ofrecerle alternativas de solución o derivación a otros recursos y ayudas públicas.

**Indicador nº 11:** Porcentaje de casos atendidos.