



sestaoBERRI

2010

Carta de Servicios

Vigencia 2011 - 2013



Sestao
Udala
Ayuntamiento



| 01 | 2011

Segunda Edición

Sestao Berri es una sociedad pública, participada al 50% por el Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco y al 50% por el Ayuntamiento de Sestao.

A través de esta Carta de Servicios se manifiesta el compromiso de Sestao Berri con los vecinos y vecinas del municipio de Sestao. Pretendemos mejorar la atención a la ciudadanía y que los servicios que prestamos sean de mayor calidad. No queremos quedarnos en una mera declaración de intenciones, es por ello, que **cuantificamos nuestro compromiso y lo hacemos público para que todos los usuarios y usuarias sepan en todo momento qué servicios les prestamos y cómo queremos prestarlos.**

Nuestra prioridad es ofrecer un servicio de calidad, por ello, nuestro gran reto para los próximos años es seguir trabajando con este objetivo. Queremos que Sestao Berri contribuya a la satisfacción de las necesidades de cuantas personas necesiten relacionarse con el Ayuntamiento de Sestao en demanda de información para la realización de gestiones relacionadas con los servicios que prestamos.

El futuro pasa por ampliar el proceso de regeneración a todo el municipio. Se alcanzará así el equilibrio demográfico, social y económico y Sestao se transformará en una localidad con una clara proyección de futuro, sin olvidar su importante pasado industrial. Una población preocupada por todas y todos sus ciudadanos, pero que también será capaz de atraer a nuevas familias y a nuevas iniciativas empresariales, comerciales, culturales e industriales.

MISIÓN

Somos una sociedad pública constituida por el Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes del Gobierno Vasco y el Ayuntamiento de Sestao. Fomentamos y potenciamos la revitalización de Sestao en los ámbitos social y urbanístico para contribuir al desarrollo y bienestar del municipio.

¿QUÉ SERVICIOS OFRECEMOS?

sestaOBERRI

Sestao Berri 2010 S.A. desarrolla en la actualidad simultáneamente **3 procesos** con el objetivo de alcanzar la revitalización urbana y social de los barrios de TXA-BARRI, URBINAGA, SIMONDROGAS, RIVAS y LOS BAÑOS.

Desarrollamos nuestra labor en **tres líneas de actuación:**

a) Gestión de realojos

Tramitación de los realojos de todos aquellos ciudadanos a los que la ley les reconozca este derecho. Acompañando a los ciudadanos y ciudadanas en su proceso de adaptación en la nueva vivienda y velando por la satisfacción y atención de sus necesidades.

b) Gestión de la rehabilitación

Asesoramiento a comunidades de vecinos proponiendo aquellas actuaciones de rehabilitación, parcial o total, que reviertan en una mejora de las condiciones de vida de los habitantes. Lograr la colaboración público-privada para alcanzar el mejor resultado posible de esas rehabilitaciones.

c) Gestión del alquiler de viviendas municipales.

Gestión y control del cumplimiento de los contratos de arrendamiento así como gestión y asesoramiento a las comunidades. Velando por el correcto uso y mantenimiento de viviendas, espacios comunes y una adecuada convivencia. Contribuyendo con todo ello, y con el acompañamiento oportuno, a garantizar una óptima calidad de vida a los inquilinos.

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

sestaOBERRI

- 1 Disponer de información actualizada, ya sea vía web, o mediante atención telefónica o personal.
- 2 Ser tratadas de forma respetuosa por cualquier representante de Sestaoberri, sea cual sea la naturaleza de la consulta.
- 3 Disponer de instalaciones accesibles, adecuadas y confortables para las personas usuarias.
- 4 Ser atendidas de manera igualitaria, cualquiera que sea su origen, raza, religión o género.
- 5 Confidencialidad de sus datos personales, según la legislación vigente.
- 6 Ver atendidas sus quejas y sugerencias para la mejora del servicio.

DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

sestaOBERRI

- 1 Proporcionar información veraz y completa para la solicitud y prestación de servicios, incluida la documentación acreditativa de dicha información, en el plazo establecido.
- 2 Comunicar al personal las circunstancias personales sobrevenidas, los traslados y cualquier variación significativa de su situación socio-económica, que conlleven una alteración en cualquiera de los aspectos de la prestación del servicio que se realiza.
- 3 Abonar los servicios que así lo requieran, en el plazo señalado.
- 4 Respetar las condiciones y los términos en que se le ha concedido la prestación del servicio, facilitando la labor de los distintos profesionales.
- 5 Guardar respeto y consideración al personal que realiza el servicio, sea cual sea su origen, raza, religión, género o edad.



FORMAS DE COLABORACIÓN

sestaOBERRI

Las personas usuarias del Servicio pueden colaborar en la mejora continua del mismo expresando sus opiniones a través de las encuestas de satisfacción que se realizan periódicamente, así como mediante la formulación de quejas y sugerencias de mejora, siempre referidas al funcionamiento de los servicios prestados a los usuarios.

PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

sestaOBERRI

La presentación de la queja, reclamación o sugerencia podrá realizarse **POR ESCRITO** ya sea mediante carta, en el impreso normalizado disponible en Sestao Berri, o mediante medios informáticos en la dirección indicada en la web.

También se podrán presentar de forma verbal o telefónica en cuyo caso se remitirá para su tratamiento o entrevista personal al responsable del proceso

correspondiente. La presentación de un escrito de queja no impide la interposición de los recursos previstos en las leyes contra los actos administrativos.

Toda queja presentada en Sestao Berri será respondida en un plazo máximo de quince días laborales desde su recepción.

COMUNICACIÓN

sestaOBERRI



La **Carta de Servicios** se publicará y/o editará con los medios suficientes (folletos informativos, página web, etc.) para garantizar su total accesibilidad a las personas usuarias. Anualmente se editará una versión actualizada de la Carta en la página web **www.sestaoberri2010.com** indicando el cumplimiento de los compromisos o su revisión si fuera necesario.

NORMATIVA REGULADORA

sestaOBERRI

- 1 Decreto 39/2008, de 4 de marzo, sobre régimen jurídico de viviendas de protección pública y medidas financieras en materia de vivienda y suelo. (BOPV nº 59, 28 de marzo de 2008).
- 2 Ley 8/1999, de 6 de abril, de Reforma de Ley sobre Propiedad Horizontal, en la que se regula los derechos y obligaciones de la Comunidad de Propietarios sobre los bienes comunes. (BOE nº 84/1999).
- 3 Decreto 317/2002, de 30 de diciembre, sobre actuaciones protegidas de rehabilitación del patrimonio urbanizado y edificado. (BOPV nº 249, de 31 de diciembre de 2002).
- 4 Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de la Ordenación de la Edificación, en la que se regula el proceso de la edificación, fijando las obligaciones de los agentes que intervienen en el mismo y cubrir las garantías a los usuarios. (BOE nº 266/1999).
- 5 Ley 10/2003, de 20 de mayo, de medidas urgentes de liberalización del sector inmobiliario y transportes. (BOE nº121).
- 6 Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos, en la que se establece el régimen jurídico aplicable a los arrendamientos de fincas urbanas que se destinen a vivienda o a usos distintos del de vivienda. (BOE nº 282, del 25 de noviembre de 1994-Órgano Emisor: Jefatura del Estado).



COMPROMISOS QUE ADQUIRIMOS CON LAS PERSONAS USUARIAS DE NUESTROS SERVICIOS

- 7 Ley 19/2009, de 23 de noviembre, de medidas de fomento y agilización procesal del alquiler y de la eficiencia energética de los edificios. (BOE nº 283, del 24 de noviembre de 2009-Órgano Emisor: Jefatura del Estado).
- 8 Programa de Vivienda Vacía Bizigune.
- 9 Decreto 316/2002, de 30 de diciembre, por el que se promueve e impulsa el “Programa de Vivienda Vacía”, se establece su régimen jurídico y se encomienda su gestión a la Sociedad Pública “Vivienda y Suelo de Euskadi S.A./ Euskadiko Etxebizitza eta Lurra, E.A.” (Visesa). (BOPV nº 249, de 31 de diciembre de 2002).
- 10 Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- 11 Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- 12 Ley 2/2004, de 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de Creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos.
- 13 Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

COMPROMISO	INDICADOR	CUANTIFICACIÓN COMPROMISO	PROCESO
Mantener informados a todos los usuarios mediante carta informativa, tras la consecución de los principales hitos administrativos del proceso de realojo: -Remisión del expediente de realojo a la Delegación de vivienda del Gobierno vasco. -Cuando proceda, solicitud de las desconsignaciones que procedan con el Ayuntamiento de Sestao.	% de expedientes en los que se remite carta informativa al cliente (remisión exp. GV y/o solicitud desconsignaciones).	100%	3A Realojos
Presencia y apoyo de un técnico social de Sestao Berri en las diferentes etapas del realojo: -Acogida y entrevista inicial. -Acompañamiento a la firma de escrituras o contrato de arrendamiento. -Entrega de llaves. -Visita técnico-social posterior a la incorporación a la vivienda.	% de expedientes en los que se registra presencia del técnico (en Acogida-entrevista inicial, firma de escrituras o contrato de arrendamiento, entrega de llaves).	100%	3A Realojos
Enseñar siempre la vivienda a los futuros inquilinos y propietarios, con carácter previo a la firma de escrituras o contrato de arrendamiento.	% de expedientes en los que se registra visita a vivienda, en fechas anteriores a las firmas.	100%	3A Realojos
Ofrecer servicio de administración de fincas de manera totalmente gratuita para todos los edificios a rehabilitar en la zona Área de Rehabilitación Integral (ARI) (Txabarri-EI Sol).	% comunidades ofertadas para el servicio de Admón. De fincas en Área de Rehabilitación Integral (ARI).	100%	3B Rehabilitación
Realizar la solicitud de presupuestos de rehabilitación en todos los casos de los vecinos del Área de Rehabilitación Integral (ARI) en los que se demande este servicio.	% solicitudes de presupuesto realizadas en relación a las pedidas por los usuarios.	100%	3B Rehabilitación
Atender las demandas sobre incidencias técnico-sociales, en un plazo máximo de 3 días laborales	% de incidencias técnico-sociales atendidas en menos de 3 días laborales.	100%	3B Rehabilitación
Desde Sestao berri se entiende que los ciudadanos valoran positivamente su implicación en la dinamización del barrio porque son partícipes de la revitalización del mismo.	Realización de una iniciativa socio-comunitaria al año.	>=1	3B Rehabilitación
Garantizar la presencia de un educador comunitario en todas las reuniones de las comunidades en viviendas municipales, gestionadas por Sestao Berri.	% reuniones de comunidad con presencia de Sestao berri.	100%	3C Alquiler



COMPROMISO	INDICADOR	CUANTIFICACIÓN COMPROMISO	PROCESO
Ofrecer servicio de administración de fincas de forma gratuita para todas las comunidades de Viviendas Municipales, gestionadas por Sestao Berri sin administrador externo.	% comunidades a las que se le ha ofrecido el servicio.	100%	3C Alquiler
Llevar a cabo de manera eficaz los servicios de gestión de alquileres, logrando un índice de satisfacción mínimo del 70% entre las personas usuarias de los mismos.	% satisfacción de las y los usuarios de alquileres.	>=70%	3C Alquiler
Atender las reclamaciones sobre incidencias técnico-sociales, en un plazo máximo de 3 días laborales, en el 70% de los casos y el resto en 5 días hábiles.	% de incidencias técnico-comunitarias atendidas en menos de 3 días laborales. % de incidencias técnico-comunitarias de alquileres atendidas en más de 5 días naturales.	>= 70% 0	3C Alquiler
Ofrecer servicio de respuesta de quejas y reclamaciones en un plazo máximo de 15 días laborales.	Número de quejas y reclamaciones atendidas en plazo.	100%	0 SISTEMA INTEGRADO, INNOVACIÓN Y MEJORA

PROCESO RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Gestión de Sistemas Integrados, Innovación y Mejora

DIRECCIÓN, ACCESOS Y HORARIOS



Plaza de los Tres Concejos, 1
(entrada por Txabarri, 16)
48910 Sestao – Bizkaia

Dirección de Internet:

<http://www.sestaoberri2010.com/>

Mail: info@sestaoberri2010.com

Fax: 946 574 349

Tfno.: 94-4064460

Puedes solicitar cita previa para ser atendido bien personalmente, bien telefónicamente por el profesional adecuado a tu demanda.

Horario

Horario de invierno:

Lunes a jueves de 8:30 a 14:00 horas y de 15:00 a 17:00 horas

Viernes: 8:30 a 14:30 horas

Horario de verano:

Lunes a viernes de 8:30 a 14:00 horas



