

**Alfredo Sánchez Monteseirín
ALCALDE DE SEVILLA**

Servir adecuadamente a los intereses de la ciudadanía debe ser una prioridad para las empresas municipales, dando respuesta a las necesidades de la sociedad a partir de una cultura de trabajo compartido y de coordinación operativa y funcional. Las Cartas de Servicios dan a conocer las prestaciones y los compromisos de calidad a los que las ciudadanas y ciudadanos tienen derecho, promoviendo su colaboración y participación. ■



01 QUIÉNES SOMOS...

EMVIVESA, Empresa Municipal de la Vivienda de Sevilla, constituida en mayo de 1987 como continuadora del servicio prestado hasta dicha fecha por el Patronato Municipal de la Vivienda de Sevilla. Nuestra misión es desarrollar la política municipal en materia de vivienda.



02 SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- Promoción de viviendas de protección oficial, tanto en régimen de alquiler como en venta.
- Ejecución de edificaciones complementarias, de equipamientos e infraestructuras, entre otras, escuelas públicas y centros de salud.
- Urbanización de suelos previa a su edificación.

03 DERECHOS DE LAS CIUDADANAS Y LOS CIUDADANOS

- A recibir servicios de calidad.
- A ser tratados en todo momento con la máxima corrección.
- A recibir una información veraz.
- A presentar reclamaciones y sugerencias relacionadas con el servicio prestado por Emvivesa.
- A ser objeto de una atención directa y personalizada.
- A darse de alta en el Registro de Demandantes de Vivienda de Emvivesa que contiene los datos de todos los ciudadanos interesados en la vivienda protegida.
- A recibir información de nuestras actividades de promoción, una vez inscritos en el Registro de Demandantes de Vivienda de Emvivesa.
- A ser adjudicatarios de una vivienda protegida promovida por Emvivesa, siempre que se reúnan los requisitos establecidos.
- A una adjudicación transparente, que garantice la igualdad de oportunidades, utilizando el sistema de sorteo.
- A que sean establecidos "cupos" para atender las necesidades de los colectivos más desfavorecidos.

04 NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD

- Serán atendidas las llamadas recibidas en el teléfono único 902 459 954, 24 horas al día los 365 días del año, al menos en el 95% de los casos.
- Atenderemos su llamada realizada al teléfono único: 902 459 954, en un tiempo menor de 25 segundos, al menos en el 90% de los casos.
- Responderemos las reclamaciones recibidas en hojas oficiales de la Junta de Andalucía en los 8 días siguientes a su recepción, al menos en el 80% de los casos.
- Alcanzar una puntuación de satisfacción global del servicio telefónico 902 459 954 igual o superior a 7 puntos sobre 10.
- Atender a nuestros clientes mediante cita previa, de forma personalizada, para los procedimientos de "reserva" y "contratación" de viviendas.
- Entregar las promociones de viviendas a sus adjudicatarios, en el plazo máximo de 45 días naturales, a partir de la obtención de las calificaciones definitivas de las mismas, al menos en el 85% de la promoción.
- Remitir a los ciudadanos inscritos en el Registro de Demandantes de Vivienda toda la información sobre ofertas públicas de su interés, así como el impreso de solicitud cumplimentado con los datos por ellos aportados, todo ello con anterioridad a la apertura de plazo de cada oferta pública.
- Tramitar y responder, en 10 días hábiles desde su presentación por escrito, cualquier reclamación técnica sobre el estado de la vivienda durante el periodo de ocupación de la misma (6 meses en caso de Venta y 3 meses en caso de Alquiler).
- Tiempo medio de espera de los ciudadanos para ser atendidos en la Unidad de Información del Servicio de Atención al Cliente de la Sede Social, menor o igual a 10 minutos.
- Tiempo medio de espera de los ciudadanos para el registro de documentos en la Sede Social, menor o igual a 10 minutos.

05 INDICADORES DE CALIDAD

- Datos estadísticos de las llamadas atendidas en el teléfono único 902 459 954.
- Cumplimiento del plazo de respuesta establecido para las reclamaciones presentadas en hojas oficiales de la Junta de Andalucía.
- Nivel de valoración otorgado en la encuesta de satisfacción global del servicio de la línea 902 459 954.
- Número de reclamaciones producidas por esperas y falta de atención en las citas previas.
- Porcentaje de cumplimiento de las entregas de las promociones en el plazo establecido.
- Número de comunicaciones y solicitudes enviadas antes de la apertura del plazo de cada oferta pública.
- Plazos de tramitación y respuesta de las reclamaciones técnicas desde la presentación por escrito.
- Tiempo medio de espera en atención para información.
- Tiempo medio de espera para registro.



06 FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

- Llamada al Teléfono de Atención al Ciudadano: 902 459 954.
- Correo electrónico desde los formularios situados en: www.emvivesa.org
- Correo ordinario a nuestras oficinas, dirigido al Departamento de Atención al Cliente.
- Enviando un fax al número: 954 210 034.
- Entregando escrito en nuestras dependencias.
- De forma presencial en nuestras oficinas de atención al cliente.
- Colaborando en las encuestas de satisfacción que se realicen sobre los servicios prestados.

07 COMUNICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

En la página web www.emvisea.org se mantendrá actualizada la información correspondiente a los indicadores establecidos.



08 NORMATIVA APLICABLE A LOS SERVICIOS

- Ley 13/2005 de Medidas para la Vivienda Protegida y el Suelo.
- Real Decreto 801/2005 por el que se aprueba el Plan Estatal 2005/2008, para favorecer el acceso de los ciudadanos a la vivienda.
- Orden de 8 de agosto de 2005, por la que se publica el Texto Integrado del Decreto 149/2003, por el que se aprueba el Plan Andaluz de Vivienda y Suelo 2003-2007.

- Orden de 10 de marzo de 2006 de Desarrollo y Tramitación de las actuaciones en Materia de Vivienda y Suelo del Plan Andaluz de la Vivienda y Suelo 2003-2007.
- Reglamento sobre procedimiento de selección de adquirentes y arrendatarios de viviendas protegidas promovidas por Emvisea, BOP nº 53, de 5 de marzo de 2004.



OCTUBRE 06

DIRECCIONES DE CONTACTO

OFICINAS CENTRALES

DIRECCIÓN
C/ Bilbao, nº 4
41001 - Sevilla

ATENCIÓN AL PÚBLICO:
De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas

AUTOBUSES
■ 43 (Triana - Magdalena)
■ AC (Puerta Jerez - Magdalena)
■ Futuro Metrocentro (Prado S. Sebastián - Plaza Nueva)

OFICINA COMERCIAL

DIRECCIÓN
C/ Agricultores, nº17-19 Acc.
41015 - Sevilla

ATENCIÓN AL PÚBLICO:
De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas

AUTOBUSES
■ 12 (Pino Montano- Plaza Encarnación)
■ 13 (Pino Montano-Plaza Duque)
■ 73C (Gordillo - Valdezorras - Parque Alcosa - Pino Montano)

PÁGINA WEB: www.emvisea.org

PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES

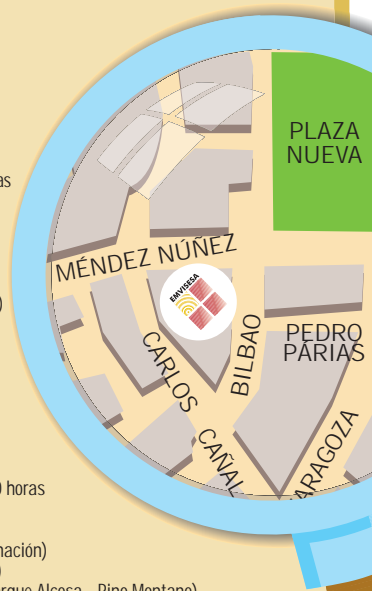
DISTRITO ESTE: C/ Cueva de Menga, s/n. Urbanización Los Minaretes

DISTRITO MACARENA: C/ Jorge de Montemayor, 38

DISTRITO NERVIÓN: Avda. Cruz del Campo, 36

DISTRITO SUR: C/ Jorge Guillén s/n.

ATENCIÓN AL PÚBLICO:
Lunes a jueves: 9:30 h - 14:00 h. 17:00 h - 20:00 h.
Viernes: 9:30 h - 14:00 h. 17:00 h - 19:30 h.
Semana Santa, Feria de Abril y meses de julio y agosto: sólo horario de mañana



NO SDO
AYUNTAMIENTO
DE SEVILLA

De Sevilla
EMPRESAS MUNICIPALES DE SEVILLA A.S.

902.459.954
A TU SERVICIO
24 HORAS
365 DÍAS



ER
Promoción de viviendas de protección oficial, anejos y locales comerciales.
Gestión, administración y conservación de inmuebles propios cedidos en alquiler para oficinas centrales y delegación comercial.



CARTA DE
SERVICIOS



DE EMVISESA

De Sevilla
EMPRESAS MUNICIPALES DE SEVILLA A.S.



www.emvisea.org

Sevilla, la ciudad de las personas

NO SDO
SEVILLA
www.sevilla.org