

5. Anuncios

5.2. Otros anuncios oficiales

CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA

Anuncio de 10 de julio de 2018, de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, por la que se da publicidad a la resolución del Director General por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía.

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 30.4 del Decreto del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía 174/2016, de 15 de noviembre, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, que exige la publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía de las convocatorias para la selección del personal de la Agencia, por el presente y para general conocimiento, se dispone la publicación de la Resolución, cuyo tenor literal a continuación se transcribe:

RESOLUCIÓN DEL DIRECTOR GENERAL DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA, POR LA QUE SE APRUEBA LA CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborada por la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Planificación y Evaluación, en uso de la competencia que le confiere el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos.

RESUELVO

1. Aprobar la Carta de Servicios de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, que se incorpora como anexo a esta resolución.
2. Ordenar la publicación de la presente resolución y de la Carta de Servicios de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
3. Divulgar, a través de las acciones que se consideren más eficaces, cualquier modificación no sustancial de los datos contenidos en la Carta de Servicios.
4. La presente Carta de Servicios surtirá efectos a partir del día siguiente a su publicación.

Sevilla, 4 de julio 2018. El Director General P.S. El Gerente (art. 8.6.c), Estatutos AVRA, aprobados por Decreto 174/2016, de 15 de noviembre), José Alfonso Sánchez Cruz.

Sevilla, 10 de julio de 2018.- La Directora de Administración General, Marta Pilar Román García.

CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA

ÍNDICE

1. ASPECTOS GENERALES.
2. SERVICIOS PRESTADOS, COMPROMISOS E INDICADORES.
3. NORMATIVA REGULADORA.

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE USUARIOS Y USUARIAS.
5. NIVELES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.
6. ELEMENTOS QUE APOYAN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.
7. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES.
8. ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS.

Las Cartas de Servicios son documentos que ponen en valor el principio de buena administración establecido en el Estatuto de Andalucía y en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

Esta Carta tiene como objetivo informar a la ciudadanía de las prestaciones y servicios que ofrece la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, crear compromisos ante los ciudadanos y promover la mejora continua dentro de la Administración Pública por medio de estándares de calidad. Se persigue fomentar la participación de la ciudadanía y crear canales de comunicación que permitan conocer y atender mejor sus necesidades.

1. Aspectos generales.

Datos identificativos:

La Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía es el ente instrumental que ejecuta las políticas de vivienda, rehabilitación y suelo de la Consejería de Fomento y Vivienda de la Junta de Andalucía, con vocación de servir a los intereses de la mayoría social, prestando especial atención a la población más vulnerable. La Agencia es, en definitiva, un instrumento al servicio del Gobierno Autonómico para el desarrollo y cumplimiento de los planes de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía y los programas que se desarrollan.

Misión.

La Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía ejecuta las políticas de suelo, vivienda, rehabilitación y desarrollo urbano sostenible de la Comunidad Autónoma de Andalucía, con criterios de interés público, equilibrio territorial, sostenibilidad, cohesión social y atención prioritaria a los sectores de menos recursos para garantizar el derecho a la vivienda y a un entorno urbano adecuado, así como corregir las deficiencias del mercado.

Todo ello se realiza mediante determinados valores, entre los que destacan:

- Servicio público orientado a la ciudadanía.
- Participación, implicación y comunicación con la ciudadanía.
- Transparencia, cumplimiento de la legalidad y responsabilidad por la gestión pública.
- Eficacia, eficiencia, simplificación de procedimientos y racionalidad organizativa.
- Profesionalidad, trabajo en equipo y cooperación interadministrativa.
- Aprendizaje, innovación y mejora continua.

A través de estos valores, la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía aspira a ser un referente como organización excelente e innovadora en el ámbito de la Administración Pública.

La presente Carta de Servicios informa sobre los compromisos adquiridos en la prestación de los servicios asumidos por la Agencia, orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía en general y, en especial, sobre los servicios que presta la Agencia.

El Equipo de Desarrollo Profesional y Calidad de los Servicios de la sección de Recursos Humanos, perteneciente al Área de Administración General, es la responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.

Los compromisos adquiridos para cada servicio al que se refiere esta carta son:

Servicios Genéricos de la Agencia

1. Servicio	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL ÁMBITO DE LA AGENCIA
Definición del Servicio	La Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía ofrece a la ciudadanía servicios de información y asesoramiento de forma presencial, en las diferentes sedes, telemático, a través de la web, o telefónico, a través de nuestra línea de atención telefónica 900 920 220
Compromiso 1.1	Recepción y expedición de los documentos y su correspondiente asiento en el Registro General en el mismo día de su presentación
Indicador de medida	Tiempo medio de 5 horas transcurrido entre la recepción de la documentación y su asiento en el Registro
Compromiso 1.2	Atender presencialmente en las Direcciones Provinciales con un tiempo de espera inferior a 20 minutos
Indicador de medida	Tiempo de espera máximo de 20 minutos desde la obtención, por parte del usuario, de turno a través de la aplicación de gestión de colas de espera disponible en las Direcciones Provinciales y su atención presencial

Servicios relativos al Parque Público de Viviendas:

Estos servicios consisten en la administración y gestión del patrimonio que constituye el parque de viviendas, garajes vinculados o no a ellas, locales comerciales y edificaciones complementarias cuya titularidad fue cedida de la Junta de Andalucía a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía por el Consejo de Gobierno.

2. Servicio	ADJUDICACIÓN DE VIVIENDAS DEL PARQUE PÚBLICO EN RÉGIMEN DE ALQUILER A PERSONAS PROPUESTAS POR LOS REGISTROS MUNICIPALES DE DEMANDANTES DE VIVIENDA PROTEGIDA
Definición del Servicio	La Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía adjudicará en régimen de arrendamiento viviendas vacantes de su titularidad a ciudadanos/as seleccionados/as, entre los propuestos para tal fin, por parte de los Registros Municipales de Demandantes de Vivienda Protegida
2.1. Compromiso	Adjudicación de vivienda vacante en un máximo de 20 días
Indicador de medida	Días transcurridos, no superior a 20, entre la selección efectiva del adjudicatario de la vivienda por el Registro de Demandantes de cada municipio y la adjudicación de la vivienda vacante

3. Servicio	ACCESO A LA VIVIENDA EN PROPIEDAD PARA RESIDENTES DEL PARQUE PÚBLICO DE VIVIENDA
Definición del Servicio	Los/as ciudadanos/as adjudicatarios/as de vivienda del Parque Público de Viviendas titularidad de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía podrán solicitar en las diferentes sedes de la Agencia el acceso a la propiedad de la vivienda en la que resida, en función de las siguientes modalidades: - Si la vivienda es de régimen de arrendamiento, mediante la aceptación por parte del residente de la oferta de venta que se le realice. - Si la vivienda es de régimen de alquiler con opción a compra, a través del ejercicio por parte del residente de la opción de compra prevista en las condiciones establecidas. - Si la vivienda es de los regímenes de acceso diferido a la propiedad o compra venta, una vez finalizado del plan de pagos establecidos para el residente
3.1. Compromiso	- Sobre las viviendas en régimen de arrendamiento: 10 días máximo transcurridos desde la presentación de la solicitud (fecha de registro) hasta el inicio de expediente de venta si corresponde. - Sobre las viviendas promovidas en régimen de alquiler con opción a compra: 15 días máximo transcurridos entre la solicitud de ejercicio de opción de compra y la respuesta a dicha solicitud - Sobre las viviendas promovidas en los regímenes de acceso diferido a la propiedad y compra venta: 40 días máximo transcurridos entre la solicitud de liquidación de pagos pendientes y su emisión atendida, una vez ha sido aportada toda la documentación necesaria por el solicitante
Indicador de medida	- Sobre las viviendas en régimen de arrendamiento: 10 días máximo transcurridos desde la presentación de la solicitud (fecha de registro) hasta el inicio de expediente de venta si corresponde - Sobre las viviendas promovidas en régimen de alquiler con opción a compra: 15 días máximo transcurridos entre la solicitud de ejercicio de opción de compra y la respuesta a dicha solicitud. - Sobre las viviendas promovidas en los regímenes de acceso diferido a la propiedad y compra venta: 40 días máximo transcurridos entre la solicitud de liquidación de pagos pendientes y su emisión atendida una vez ha sido aportada toda la documentación necesaria por el solicitante

4. Servicio	SOLICITUDES DE TRASLADOS, PERMUTAS Y CAMBIOS DE TITULARIDAD PARA RESIDENTES DEL PARQUE PÚBLICO DE VIVIENDA
Definición del Servicio	Los/as ciudadanos/as inquilinos/as del Parque Público de Viviendas podrán solicitar en las diferentes sedes de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía el cambio de domicilio a una vivienda pública vacante o acordar una permuta de su vivienda con otra persona inquilina de vivienda pública en régimen de alquiler, por motivos de salud, minusvalía, composición familiar u otros similares. También podrá solicitarse, el cambio de titularidad de una vivienda desde un titular original a favor del cónyuge o persona miembro de la unidad familiar que corresponda según normativa, en caso de separación, divorcio o fallecimiento de la persona titular del contrato de arrendamiento de una vivienda pública
4.1. Compromiso	Emisión de respuesta sobre la valoración de las solicitudes presentadas en un máximo de 30 días
Indicador de medida	Días transcurridos, no superior a 30, entre la fecha de solicitud y la valoración de la misma

5. Servicio	ADECUACIÓN TEMPORAL DEL IMPORTE DE RENTA DE ALQUILER PARA RESIDENTES DEL PARQUE PÚBLICO DE VIVIENDA.
Definición del Servicio	Los/as ciudadanos/as inquilinos/as del Parque Público de Viviendas podrán solicitar en las diferentes sedes de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía medidas temporales de adecuación del importe de renta y otros conceptos a satisfacer de acuerdo a su capacidad económica (minoración en renta, aplazamientos de CAD ...etc.) . de acuerdo a requisitos establecidos en normativa correspondiente y previo estudio social de la familia residente que se encuentren en circunstancias de dificultad socioeconómicas sobrevenidas
5.1. Compromiso	Adecuación temporal del importe de renta de alquiler en un máximo de 45 días.
Indicador de medida	Días transcurridos, no superior a 45, entre la emisión de la diligencia aprobatoria y la adecuación temporal de la facturación

6. Servicio	GESTIÓN DE ABONO DE DEUDA DE PERSONAS INQUILINAS RESIDENTES DEL PARQUE PÚBLICO DE VIVIENDA
Definición del Servicio	Los/as ciudadanos/as inquilinos/as del Parque Público de Viviendas podrán solicitar en las diferentes sedes de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía el abono de la deuda contraída mediante dos modalidades de pago: - Abono recibos atrasados - Formalización de Compromisos de abono de deuda con calendario de pago
6.1. Compromiso	Impresión y envío de los recibos atrasados en un plazo máximo de 10 días desde la solicitud. Formalización de compromiso de abono de deuda, en un plazo máximo de 5 días desde su solicitud (cita en Dirección Provincial).
Indicador de medida	Porcentaje de impresión y envío de recibos atrasados y cita para formalización de compromisos de abono de deuda, en un plazo máximo de 5 días, respecto a los solicitados en el plazo indicado.

7. Servicio	SERVICIO DE REPARACIONES SOBRE DAÑOS EN INMUEBLES DEL PARQUE PÚBLICO DE VIVIENDA
Definición del Servicio	Los/as ciudadanos/as inquilinos/as del Parque Público de Viviendas podrán solicitar en las diferentes sedes de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía la reparación de su vivienda o zonas comunes del inmueble
7.1. Compromiso	Fase de recepción, análisis y valoración de reclamación: Comunicación de la valoración de la solicitud realizada en un plazo máximo de 20 días a contar desde la fecha de recepción de la solicitud.
Indicador de medida	Días transcurridos, no superior a 20 días, entre la recepción de la reclamación y la comunicación al solicitante de la valoración al respecto

Servicios relativos a Rehabilitación.

8. Servicio	AYUDAS PARA LA REHABILITACIÓN Y MEJORA DE LAS DOTACIONES E INSTALACIONES DE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LOS EDIFICIOS RESIDENCIALES PLURIFAMILIARES.
Definición del Servicio	Conforme a la disposición adicional duodécima del Decreto 141/2.016 que regula el Plan de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía 2016-2020, las comunidades de vecinos, beneficiarios de la subvención del programa de rehabilitación de su edificio, solicitados en base a la Orden de 9 de agosto de 2005, para las que se hubieran suscrito convenios sin haberse llegado a ejecutar las correspondientes obras, podrán solicitar en las diferentes sedes de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía información sobre la tramitación, gestión documental y ejecución técnica de dichos programas, que podrán ser financiadas con cargo a dicho plan

00139640

8. Servicio	AYUDAS PARA LA REHABILITACIÓN Y MEJORA DE LAS DOTACIONES E INSTALACIONES DE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LOS EDIFICIOS RESIDENCIALES PLURIFAMILIARES.
8.1. Compromiso	Gestión documental justificativa del programa de rehabilitación para su envío y posterior abono a la Consejería de Fomento y Vivienda en un plazo no superior a 10 días
Indicador de medida	Tiempo transcurrido, no superior a 10 días, entre la recepción de la documentación justificativa por parte de la comunidad de vecinos y su envío a la Consejería de Fomento y Vivienda

9. Servicio	INFORMACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS EN MATERIA DE REHABILITACIÓN DE EDIFICIOS
Definición del Servicio	Conforme a la disposición final segunda del Decreto 141/2.016 que regula el Plan de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía 2016-2020, las comunidades de vecinos podrán solicitar a AVRA certificado de cumplimiento de la condición «C»: existencia de proyecto técnico entregado conforme a la Orden de 26 de enero de 2010 o aprobado conforme a la Orden de 9 de agosto de 2005, con anterioridad a la fecha de publicación del Decreto
9.1. Compromiso	Responder al 100% de los documentos solicitados
Indicador de medida	100% de solicitudes recibidas

Servicios relativos a Gestión Comercial y/o Patrimonial

10. Servicio	VENTA DE SUELOS, LOCALES, GARAJES Y TRASTEROS:
Definición del Servicio	Los/as ciudadanos/as y/o persona jurídica, interesada en la obtención de bienes inmuebles titularidad de la Agencia, podrán solicitar en las diferentes sedes de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, a través de nuestra página web y línea telefónica, información y asesoramiento relativa a los suelos y otros bienes que, en función de su naturaleza y estado, estén en oferta pública en cada momento (proceso de venta y postventa), modalidad y formato.
10.1. Compromiso	Resolución de solicitudes derivadas de los procesos de post-venta en un período no superior a 15 días desde la entrada en registro.
Indicador de medida	Días transcurridos, no superior a 15 días, entre la fecha del asiento en registro de la presentación de la reclamación y la comunicación al interesado/a de la resolución sobre la reclamación

Servicios relativos a Parques Metropolitanos

11. Servicio	USO Y DISFRUTE DE LAS DIVERSAS ZONAS Y ESPACIOS PÚBLICOS DISPONIBLES EN LOS PARQUES METROPOLITANOS
Definición del Servicio	Garantizar el acceso y uso del equipamiento, servicios e instalaciones de las zonas verdes, espacios libres, áreas de juegos infantiles y deportivas de los Parques Metropolitanos en situaciones óptimas de mantenimiento, limpieza y seguridad
11.1. Compromiso	Obtener un grado de satisfacción ciudadana de 8 sobre 10
Indicador de medida	Índice de satisfacción general ciudadana del uso de los Parques Metropolitanos, de 8 sobre 10, reflejado en la Encuesta de Opinión de la web de la Agencia
12. Servicio	DESARROLLO DE PROGRAMAS ANUALES DE ACTIVIDADES EN LOS PARQUES METROPOLITANOS
Definición del Servicio	Realización de actividades culturales, deportivas y ciudadanas de programación propia y/o en colaboración con organizaciones sociales que realicen actividades compatibles con los Parques mediante la autorización, cesión de espacios e infraestructuras o la prestación de servicios complementarios.
12.1. Compromiso	Obtener un grado de satisfacción ciudadana de 8 sobre 10
Indicador de medida	Índice de satisfacción general respecto a la programación de los Parques Metropolitanos reflejado en la Encuesta de Opinión de la web de la Agencia

Servicios relativos al alquiler de vivienda privada.

Estos servicios consisten en la gestión, control y registro de las fianzas de los contratos de arrendamiento, de vivienda y de uso distinto del de vivienda y de suministro correspondientes a los inmuebles sitos en el ámbito de la Comunidad Autónoma andaluza, y gestión del abono de las solicitudes de ayudas para el pago de la renta del alquiler presentadas al amparo del programa de fomento del alquiler del Plan Concertado de Vivienda y Suelo 2008-2012.

13. Servicio	INFORMACIÓN GENERAL SOBRE FIANZAS
Definición del Servicio	A través del correo electrónico buzón.fianzas.avra@juntadeandalucia.es la ciudadanía podrá realizar consultas o solicitar información específica sobre la tramitación de fianzas de índole jurídico o procedimental
13.1. Compromiso	Remisión de e-mail con respuesta referente a la consulta realizada en un plazo máximo de 5 días
Indicador de medida	Días transcurridos, no superior a 5 días, entre la fecha de correo electrónico de la consulta y la fecha del correo de respuesta

14. Servicio	GESTIÓN DEL DEPOSITO DE FIANZAS DEL ALQUILER
Definición del Servicio	Los/as ciudadanos/as, en las diferentes sedes de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, podrán realizar la tramitación del depósito del importe en metálico que entrega el arrendatario al arrendador y que tiene como finalidad garantizar el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato de alquiler entre las partes
14.1. Compromiso	Confección del modelo 806 cuando así sea solicitado por la ciudadanía en el 100% de los casos
Indicador de medida	100% del número de solicitudes realizadas por la ciudadanía para la confección del modelo 806 sobre las presentadas

15. Servicio	GESTIÓN DE LA DEVOLUCIÓN DE FIANZAS DEL ALQUILER
Definición del Servicio	Los/as ciudadanos/as, en las diferentes sedes de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, podrán solicitar el asesoramiento y confección del modelo 810 para solicitar la devolución de la fianza depositada
15.1. Compromiso	Asesoramiento en el momento de la consulta por parte del usuario/a
Indicador de medida	Tiempo transcurrido entre la consulta y la respuesta del departamento correspondiente
15.2. Compromiso	Confección del modelo 810 cuando así sea solicitado por la ciudadanía en el 100% de los casos
Indicador de medida	100% del número de solicitudes realizadas por la ciudadanía, para la confección del modelo 810, sobre las presentadas

16. Servicio	INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LA FIANZA
Definición del Servicio	A través del modelo G05 de depósito/devolución de fianza la ciudadanía podrá solicitar información sobre el estado de la fianza que le atañe; ya sea como arrendador o arrendatario
16.1. Compromiso	Expedición de informe sobre el estado de la fianza en un plazo máximo de 10 días
Indicador de medida	Días transcurridos, no superior a 10 días, desde el tiempo transcurrido entre el registro de entrada del Modelo G05 (informe sobre el estado de la fianza) y el registro de salida de la respuesta correspondiente

17. Servicio	SOLICITUD DE CITA PREVIA PARA LA TRAMITACIÓN DE LA FIANZA
Definición del Servicio	Los/as ciudadanos/as podrán solicitar, a través de la línea 900 920 220, cita para la gestión de fianzas en las diferentes sedes de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
17.1. Compromiso	Cita Previa: Posibilidad de ser atendido presencialmente a través de cita previa en un periodo inferior a 2 semanas desde su solicitud
Indicador de medida	Tiempo inferior a 2 semanas, desde la fecha de solicitud de la cita y la fecha de cita concedida, para la tramitación de la fianza

18. Servicio	ABONO DE AYUDAS DE FOMENTO DEL ALQUILER A PERSONAS INQUILINAS
Definición del Servicio	Los/as ciudadanos/as, en las diferentes sedes de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía y a través de la línea de teléfono 900 920 220, podrán solicitar información sobre el abono las solicitudes de ayudas para el pago de la renta del alquiler presentadas al amparo del programa de fomento del alquiler del Plan Concertado de Vivienda y Suelo 2008-2012
18.1. Compromiso	Abono en un plazo inferior a tres meses de las ayudas concedidas
Indicador de medida	Plazo inferior a tres meses desde el ingreso efectivo de la cuantía necesaria de ayudas de fomento del alquiler a personas inquilinas, mediante la transferencia de fondos por parte de la Consejería de Fomento y Vivienda a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, hasta la emisión de la orden de pago correspondiente.

19. Servicio	RESOLUCIÓN DE AYUDAS DE FOMENTO DEL ALQUILER A AGENCIAS DE FOMENTO DEL ALQUILER
Definición del Servicio	Conforme a la disposición transitoria séptima del Decreto 141/2.016 que regula el Plan de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía 2016-2020 las Agencias de Fomento del Alquiler, en las diferentes sedes de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía y a través de la línea de teléfono 900 920 220, podrán solicitar información sobre la resolución las solicitudes de ayudas por la intermediación en el alquiler presentadas al amparo del programa de fomento del alquiler del Plan Concertado de Vivienda y Suelo 2008-2012
19.1. Compromiso	Resolución en un plazo inferior a tres meses de las ayudas concedidas
Indicador de medida	Plazo inferior a tres meses desde el ingreso efectivo de la cuantía necesaria mediante la transferencia de fondos a Agencias de Fomento del Alquiler por parte de la Consejería de Fomento y Vivienda a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía hasta la emisión de la orden de pago correspondiente

Servicios relativos a los Acuerdos del Consejo de gobierno por el que se aprueba una línea de préstamos reintegrables de la Comunidad Autónoma de Andalucía destinados a la adquisición de vivienda libre en Andalucía en 2009 y 2011.

20. Servicio	INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DEL PRÉSTAMO REINTEGRABLE
Definición del Servicio	Los/as ciudadanos/as, beneficiarios de los Acuerdos de 22 de diciembre de 2009 y de 26 de julio de 2011 del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba una línea de préstamos reintegrables de la Comunidad Autónoma de Andalucía destinados a la adquisición de vivienda libre en Andalucía, podrán solicitar en las diferentes sedes de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía o a través de nuestra línea de atención telefónica 900 920 220, información sobre el estado del expediente o solicitud de cancelación del préstamo reintegrable
20.1. Compromiso	Expedición de informe sobre el estado del expediente o Resolución que deje sin efecto la Resolución de Concesión del Préstamo Reintegrable en un plazo máximo de 10 días
Indicador de medida	Días transcurridos, no superior a 10 días, transcurrido entre el registro de entrada de la solicitud de información sobre el estado del expediente o Resolución que deje sin efecto la Resolución de Concesión del Préstamo Reintegrable y el registro de salida de la respuesta correspondiente

La información sobre los indicadores, sus valores y evolución a través de los que se mide el cumplimiento de los compromisos anteriores, se incluirán en el Informe de Seguimiento Anual de la Carta de Servicios, pudiéndose consultar en la página web <http://www.avrandalucia.es>.

3. Normativa reguladora.

- Estatal
- Real Decreto 106/2018, de 9 de marzo, por el que se regula el Plan Estatal de Vivienda 2018-2021.
- Autonómica: Legislación general.
- Ley 7/2002, de Ordenación Urbanística de Andalucía (BOJA núm. 154, de 31 de diciembre).
- Decreto 174/2016, de 15 de noviembre, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (BOJA núm. 223, de 21 de noviembre).
- Autonómica: Legislación en materia de vivienda.
- Ley 13/2005, de 11 de noviembre, de medidas para la vivienda protegida y el suelo (BOJA núm. 227, de 21 de noviembre)
- Ley 1/2010, de 8 de marzo, Reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía (BOJA núm. 54, de 19 de marzo).
- Ley 4/2013, de 1 de octubre, de medidas para asegurar el cumplimiento de la función social de la vivienda (BOJA núm. 198, de 8 de octubre).
- Ley 1/2018, de 26 de abril, por el que se establece el derecho de tanteo y retracto en desahucios de vivienda de Andalucía (BOJA núm. 87, de 8 de abril).
- Decreto 377/2000, de 1 de septiembre, por el que se regula el acceso a la propiedad de las viviendas de promoción pública cuyo régimen de tenencia sea el arrendamiento (BOJA núm. 114, de 3 de octubre).

- Decreto 218/2005, de 11 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de información al consumidor en la compraventa y arrendamiento de viviendas en Andalucía (BOJA núm. 217, de 7 de noviembre).

- Decreto 149/2006, de 25 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Viviendas Protegidas de la Comunidad Autónoma de Andalucía y se desarrollan determinadas disposiciones de la Ley 13/2005, de 11 de noviembre, de medidas en materia de Vivienda Protegida y el Suelo (BOJA núm. 153, de 8 de agosto).

- Decreto 237/2007, de 4 de septiembre, por el que se dictan medidas referidas a los ocupantes, sin título, de viviendas de promoción pública pertenecientes a la Comunidad Autónoma de Andalucía y a la amortización anticipada del capital pendiente por los adjudicatarios (BOJA núm. 200, de 10 de octubre).

- Decreto 1/2012, de 10 de enero, por el que se aprueba el Reglamento Regulador de los Registros Públicos Municipales de Demandantes de Vivienda Protegida y se modifica el Reglamento de Viviendas Protegidas de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA núm. 19, de 30 de enero).

- Orden de 5 de octubre 2017, por la que se crea la bolsa de oferta de viviendas y regula el procedimiento para la declaración de permuta protegida de vivienda (BOJA núm. 196, de 11 de octubre).

- Resolución de 14 de abril de 2004, por la que se dictan criterios de aplicación en materia de segundas adjudicaciones, permutas y traslados de viviendas de protección oficial del Parque Público de Viviendas. (BOJA núm.82, de 28 de abril de 2004).

- Resolución de 14 de marzo de 2017 del Director General de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía por la que se aprueba el programa de determinación temporal de la renta por circunstancias socioeconómicas sobrevenidas de la población residente del parque público de viviendas (publicado en BOJA el 25 de abril de 2017).

Autonómica: Legislación en materia de fianzas.

- Orden de 13 de junio de 2014, por la que se regula el procedimiento de ejecución presupuestaria del Régimen General de las fianzas de arrendamientos y de suministros (BOJA núm. 118, de 20 de junio)

- Acuerdo de 3 de junio de 2014, del Consejo de Gobierno, por el que se atribuye el ejercicio de las funciones relativas a las competencias en materia de fianza de arrendamientos y suministros a la Agencia de Vivienda y rehabilitación de Andalucía (BOJA núm. 107, de 5 de junio)

Autonómica: Legislación en materia de fomento.

- Decreto 141/2016, de 2 de agosto, por el que se regula el Plan de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía 2016-2020 (BOJA núm. 151, de 8 de agosto)

Se puede consultar la relación más completa de dicha normativa en la dirección <http://juntadeandalucia.es/organismos/fomentoyvivienda/consejeria/adscritos/avra/servicios/normativa.html> y <http://www.avrandalucia.es>

4. Derechos y obligaciones de usuarios y usuarias.

Los derechos y obligaciones de los/as usuarios/as de los servicios a los que se refiere la presente Carta de Servicios, en su relación con la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, son, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas así como en el resto de la normativa vigente aplicable, los siguientes:

Derechos:

Del artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se infiere que los derechos y garantías de los/as ciudadanos/as con respecto a la Administración Pública, son entre otros, los siguientes:

a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en

plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.

Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso. Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de las mismas en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan.

b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

c) A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de este.

d) A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.

e) A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

f) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

g) A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.

h) A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos previstos en el artículo 98.2.

i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Además de los derechos previstos en el apartado anterior, en el caso de procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora, los presuntos responsables tendrán los siguientes derechos:

a) A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se les pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia.

b) A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.

Además, es derecho reconocido a la ciudadanía el de presentar sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y el incumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios.

Obligaciones:

La buena gestión de los servicios depende en buena parte de la colaboración de la ciudadanía, por eso las siguientes premisas son importantes para garantizar la recepción de un buen servicio:

a) Presentar dentro de los plazos establecidos las autoliquidaciones o declaraciones exigidas.

b) Realizar los pagos dentro de los plazos fijados.

c) Facilitar la documentación necesaria para la tramitación de los expedientes.

d) Con carácter general exhibir NIF, DNI o NIE para iniciar cualquier trámite.

e) Comunicar, cuanto antes, los errores que detecte en la documentación emitida por la Agencia.

f) Participar en la mejora de la prestación de los servicios mediante los medios establecidos a tal efecto.

g) Observar una conducta inspirada en el mutuo respeto, la tolerancia y colaboración con el personal que presta los servicios.

Recomendaciones.

- Cumplimentar la documentación y/o modelos pertinentes antes de llegar a ventanilla; así su gestión se realizará más rápidamente.
- Solicitar cita previa con antelación, evitando de este modo colas de espera y/o colapsos de hora punta.
- Al realizar alguna gestión en nombre de otra persona, aportar una autorización de ésta a su favor para realizar dicho trámite, además de una copia del DNI o NIE de la persona que le autoriza.
- En lo posible, realizar la tramitación o gestión con antelación suficiente a la finalización del plazo límite para poder disponer de tiempo suficiente ante posibles subsanaciones de la documentación presentadas.

5. Niveles de participación ciudadana y difusión de la Carta de Servicios.

a) Información:

La información relacionada con la Carta de Servicios se puede consultar en:

- Portal de la Transparencia.

<http://juntadeandalucia.es/transparencia.html>.

- Página web de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía

<http://www.avrandalucia.es>.

- Las sedes de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía.

- Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza (CLARA).

www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/clara/index.html.

- El Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos de la Consejería de Justicia y Administración Pública.

www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/omsp/Welcome.do.

b) Comunicación:

Además de las vías de información establecidas, esta Carta de Servicios se facilita a través de:

- Página web: <http://www.avrandalucia.es>.

- Folletos y Dípticos disponibles en todas las oficinas de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía.

c) Participación:

Para colaborar en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la presente Carta de Servicios, están previstas las siguientes formas de participación:

a) Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios.

b) A través de la dirección de correo electrónico: contacto.avra@juntadeandalucia.es

c) A través del buzón de sugerencias existente en cada oficina de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía.

d) A través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía (Decreto 262/88, de 2 de agosto, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, en relación con el funcionamiento de la Junta de Andalucía).

6. Sugerencias, quejas y reclamaciones.

Las personas usuarias tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Junta de Andalucía.

La Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía dispone de un sistema de quejas y sugerencias a través del cual los ciudadanos pueden hacer llegar sus opiniones sobre los servicios ofrecidos y los compromisos asumidos.

Los ciudadanos pueden presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

Este sistema consiste en:

- a) Una dirección de correo electrónico: contacto.avra@juntadeandalucia.es.
- b) Buzones de Sugerencias existentes en cada oficina de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía.
- c) A través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.
 - El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en:
 - En todas las Oficinas de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía.
 - En todos los Registros de Documentos de la Junta de Andalucía.

La forma de presentación de las sugerencias y reclamaciones consistirá en rellenar las hojas autocopiativas del Libro en los Registros de Documentos de la Administración de la Junta de Andalucía, así como en las demás formas previstas en el art. 38.4 de la Ley 30/1992.

- También está disponible en internet en formato electrónico en la siguiente dirección: <https://www.ceh.junta-andalucia.es/haciendayadministracionpublica/lsr/lsr/inicio.jsp>.

- A través de Internet es posible cumplimentar un formulario que, si el usuario o usuaria dispone de certificado digital podrá presentarse directamente a través de este canal
- Si no dispusiera del mismo, deberá imprimirse en papel y presentarse, debidamente firmado, en la Oficina de Gestión de Fianzas, cualquier Registro de la Junta de Andalucía o a través de cualquier otro medio contemplado en la Ley 39/2015, donde se devolverá su copia sellada.

La Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía se compromete a ofrecer una respuesta en un plazo menor de 14 días, desde la recepción de la sugerencia, queja o reclamación.

Ante el posible incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía actuará enviando a la persona usuaria una carta comunicando las medidas adoptadas para subsanar el motivo que provocó el incumplimiento del compromiso.

La tramitación de la Queja o Sugerencia también será realizada desde la Inspección General de Servicios, quien llevará el control de las denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, y ante cuyo servicio se formulará la sugerencia o reclamación correspondiente para que adopte las medidas que correspondan, debiendo éste notificar a quien hizo la sugerencia o reclamación la resolución de la misma.

Esta Carta de Servicios está sujeta a las actuaciones de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, que adicionalmente lleva el control de las sugerencias, quejas o reclamaciones en relación con la misma y con la prestación de los servicios a los que se refiere y que sean presentadas a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía antes mencionado.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

7. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.

La prestación de los servicios en las condiciones descritas en esta Carta se apoya en:

- Número de teléfono gratuito del Servicio de Atención Telefónica a la Ciudadanía 900 920 220.

- Web de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía: <http://www.avrandalucia.es/fianzas>.

- Oficina Virtual de la Consejería de Hacienda y Administración Pública:
<https://www.ceh.junta-andalucia.es/haciendayadministracionpublica/ov/tributos/modelos/confeccion.htm>.

El acceso a medios telemáticos es posible con los siguientes requisitos técnicos:

1) Windows 2000 - XP - Vista - 7 - Server 2003 - Server 2008: Compatibles con los navegadores Webs Internet Explorer 5.5 o superior, Firefox 2.0.20 o superior, Chrome 4.0 o superior y /o Apple Safari 5 o superior.

2) Linux (Guadalinex - Ubuntu): Compatibles con el navegador Web Firefox 2.0.20 o superior.

3) MacOS X 10.5: Compatibles con los navegadores Webs Firefox 2.0.20 o superior y /o Apple Safari 5 o superior.

Son recomendables los siguientes programas para el visionado de documentos y la autenticación y firma electrónica:

- Certificados electrónicos admitidos por la Junta de Andalucía.
- Visor de PDFs compatible con la versión 1.4 de PDFs.
- Máquina Virtual Sun JRE 6 o superior de Java.

8. Accesibilidad a los servicios.

A los servicios prestados por las Oficinas de Atención a la Ciudadanía a los que se refiere esta Carta de Servicios se puede acceder a través de:

SERVICIOS PRESENCIALES:

OFICINA	DIRECCIÓN	Servicios disponibles	Teléfono	Coordenadas GPS
Servicios Centrales	Calle Pablo Picasso, s/n. Sevilla 41018	Todos los servicios	900 920 220 955 40 53 00	Latitud:37.389312 Longitud:-5.976491 Transportes urbanos: 21,32,C1,C2,28
Almería. Dirección Provincial	C/ Maestro Serrano, núm. 3, 2.ª planta. Almería 04004	Todos los servicios	950 00 43 01	Latitud:36.834191 Longitud:-2.4624 Transportes urbanos: L6,L7,L2,L18,L12
Cádiz. Algeciras	C/ Baluarte, núm. 16, Algeciras (Cádiz) 11201	Todos los servicios	956 67 03 20	Latitud:36.133302 Longitud:-5.446493
Cádiz. Dirección Provincial	C/ Doctor Herrera Quevedo 5, 1ª Planta, (Entrada por Paseo Marítimo) Cádiz 11010	Promoción de vivienda y suelo Fomento del Alquiler	956 20 32 40	Latitud:36.50402 Longitud:-6.276699 Transportes urbanos: C1,5
Cádiz. Dirección Provincial. Casco Histórico	C/ Cristóbal Colon,14, Cádiz 11005	Gestión de Fianzas Gestión del Parque Público de Vivienda Rehabilitación urbana Mejora de la eficiencia energética	956 00 96 19	Latitud:36.530683 Longitud:-6.293609 Transportes urbanos: 1,3,5
Cádiz. Jerez	C/ Franco núm. 28, Esquina a calle Compañía-Jerez (Cádiz) 11403	Todos los servicios	856 81 41 90	Latitud:36.685537 Longitud:-6.140389 Transportes urbanos: 2,3,18
Cádiz. Parque Metropolitano de Los Toruños y Pinar de La Algaída	Avda. del Mar núm. 7, Valdelagrana, El Puerto Santa María (Cádiz) 11500	Espacios Públicos. Parques Metropolitanos	856 58 05 24	Latitud:36.572649 Longitud:-6.2168

OFICINA	DIRECCIÓN	Servicios disponibles	Teléfono	Coordenadas GPS
Córdoba. Dirección Provincial	C/Ronda de Los Tejares, 32, ACC.1 ,1.ª Planta , Córdoba 14008	Todos los servicios	957 00 39 00	Latitud:37.887623 Longitud:-4.783478 Transportes urbanos: 6,9,10,11,4
Granada. Dirección Provincial	C/ San Antón, 72, Granada 18005	Todos los servicios	958 57 57 60	Latitud:37.167859 Longitud:-3.599016 Transportes urbanos: SN4,C7,SN1,SN3
Granada. Rehabilitación Integral Barriada (RIB) Almanjayar	C/ María Teresa núm.10, Granada 18013	Gestión del Parque Público de Vivienda	958 57 57 60	Latitud:37.200182 Longitud:-3.606581 Transportes urbanos: 121,111
Granada. Oficina Baza	C/Arco de la Magdalena,1	Gestión del Parque Público de Vivienda	662 97 35 59	Latitud:37.4116963 Longitud:-3.606581
Huelva. Dirección Provincial	Avda. Alemania, 5, Huelva 21002	Todos los servicios	959 00 47 00	Latitud:37.258272 Longitud:-2.7641299 Transportes urbanos: 5,8,3,4,7,12
Jaén. Dirección Provincial	C/ Isaac Albéniz, 2, Jaén 23009	Todos los servicios	953 00 60 00	Latitud:37.776435 Longitud:-3.785138 Transportes urbanos: 8,10,1,2,4,5,7
Jaén. Oficina Úbeda	Pz. del Ayuntamiento, 4, Úbeda (Jaén) 23400	Gestión de Fianzas	953 96 56 33	Latitud:38.008889 Longitud:-3.368345
Málaga. Dirección Provincial	C/ Cerrojo 38, Málaga 29007	Todos los servicios	951 04 28 00	Latitud:36.719684 Longitud:-4.42772 Transportes urbanos: 6,7,8,21,23,38
Málaga. Oficina Marbella	C/ Ramón y Cajal, Local núm. 16 , Edificio Sacio-Marbella (Málaga) 29601	Gestión de Fianzas	951 97 54 60	Latitud:36.507959 Longitud:-4.882862
Sevilla. Dirección Provincial	C/ San Gregorio, 7, Sevilla 41001	Todos los servicios	955 03 03 00 955 03 03 01	Latitud:37.383055 Longitud:-5.992931 Transportes urbanos: C4,C5,21,5 C4,C5,21,5
Sevilla. Rehabilitación Integral Barriada (RIB) Polígono Sur	C/ Luis Ortíz Muñoz núm. 1, Sevilla 41013	Gestión del Parque Público de Vivienda	955 51 01 36	Latitud:37.363077 Longitud:-5.96705 Transportes urbanos: 32,31,30
Sevilla. Parque Metropolitano del Alamillo	Isla de la Cartuja, s/n, Sevilla 41092	Espacios Públicos. Parques Metropolitanos	955 51 61 41	Latitud:37.421587 Longitud:-5.995172 Transportes urbanos: C2

En horario ordinario de atención al público:

- De lunes a viernes de 9:00 a 14:00.
- Horario de atención al público: De lunes a viernes de 9:00 a 14:00.
- a) En periodos festivos de Semanas Santa, Navidad y fiestas locales: De lunes a viernes de 9:00 a 13:00.
- b) No disponible en fiestas nacionales y locales de cada una de las provincias.

Servicios telefónicos:

- Oficina de Atención al Ciudadano (Servicio Centralizado).

- Teléfonos: 900 920 220.
- Cita previa para la gestión de fianzas.
- Horario de atención al público: De lunes a viernes de 9:00 a 14:00.
- a) En periodos festivos de Semanas Santa, Navidad y Feria de Sevilla: De lunes a viernes de 9:00 a 13:00.
- b) No disponible en fiestas nacionales y locales de la provincia de Sevilla.

Servicios telemáticos:

- Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía.
- Dirección web: <http://www.avrandalucia.es>.
- contacto.avra@juntadeandalucia.es.

Requisitos: Accesible desde los sistemas operativos Windows.

Esta Carta de Servicios está sujeta a lo establecido en el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos y al Decreto 177/ 2005, de 19 de julio, por el que se modifica, y entrará en vigor a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA).

ANEXO 1

Código compromiso	Indicadores	Forma de cálculo	Estándar	Periodicidad
1.1	Tiempo medio de 5 horas transcurrido entre la recepción de la documentación y su asiento en el Registro de las diferentes sedes de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía.	Núm. de documentos trimestrales recepcionados en tiempo máximo de 5 horas/Núm. total de documentos registrados trimestralmente.	5 horas	Trimestral
1.2	Tiempo máximo de espera de 20 minutos para información general y recepción y expedición de los documentos, desde la obtención, por parte del usuario, de turno a través de la aplicación de gestión de colas de espera disponible en las Direcciones Provinciales y su atención de forma presencial.	Sumatorio trimestral de usuarios atendidos en tiempo de espera máximo de 20 minutos/ Total trimestral de usuarios atendidos	20 minutos	Trimestral
2.1	Plazo máximo de 20 días transcurridos entre la selección efectiva del adjudicatario de la vivienda propuesta por el registro de demandantes de cada municipio y la adjudicación de la vivienda vacante del Parque Público de Viviendas en régimen de alquiler	Núm. de adjudicatarios anual en un tiempo no superior a 20 días desde la propuesta por el registro de demandantes/ Núm. total anual de adjudicatarios	20 días	Anual

Código compromiso	Indicadores	Forma de cálculo	Estándar	Periodicidad
3.1	Acceso a la vivienda en propiedad para residentes del Parque Público de Viviendas, sobre las viviendas en régimen de arrendamiento: 10 días máximo transcurridos desde la presentación de la solicitud (fecha de Registro) hasta el inicio de expediente de venta si corresponde.	Núm. de expedientes anuales de venta, sobre viviendas en régimen de arrendamiento, iniciados desde su solicitud en un periodo máximo de 10 días/Núm. total anual de expedientes de venta.	10 días	Anual
	Acceso a la vivienda en propiedad para residentes del Parque Público de Viviendas, sobre las viviendas promovidas en régimen de alquiler con opción a compra: 15 días máximo transcurridos entre la solicitud de ejercicio de opción de compra y la respuesta a dicha solicitud.	Núm. de respuestas anuales a las solicitudes de compra, sobre viviendas en régimen de alquiler con opción a compra, en un periodo máximo de 15 días/Núm. total anual de respuestas a la solicitud.	15 días	Anual
	Acceso a la vivienda en propiedad para residentes del Parque Público de Viviendas, sobre las viviendas promovidas en los regímenes de acceso diferido a la propiedad y compra venta: 40 días máximo transcurridos entre la solicitud de liquidación de pagos pendientes y su emisión atendidas una vez ha sido aportada toda la documentación necesaria por el solicitante	Núm. de viviendas anuales adquiridas en propiedad sobre las viviendas promovidas en los regímenes de acceso diferido a la propiedad y compra venta en un periodo máximo de 40 días/Núm. total solicitudes anuales de adquisición de viviendas promovidas en los regímenes de acceso diferido a la propiedad y compra venta	40 días	Anual
4.1	Plazo máximo de 30 días transcurridos entre la fecha de solicitud de traslados, permutas y cambios de titularidad y la valoración de la misma, para residentes del Parque Público de Viviendas.	Núm. de respuestas anuales a las solicitudes de traslados, permutas y cambios de titularidad, para residentes del Parque Público de Viviendas, en un periodo máximo de 30 días/Núm. total anual de respuestas a las solicitudes.	30 días	Anual
5.1	Plazo máximo de 45 días transcurridos entre la emisión de la diligencia aprobatoria y la adecuación temporal de la facturación del importe de renta de alquiler para residentes del Parque Público de Vivienda.	Núm. anual de diligencias aprobatorias a las solicitudes de adecuación temporal de la facturación del importe de renta de alquiler para residentes del Parque Público de Vivienda, en un periodo máximo de 45 días/Núm. total anual de diligencias aprobatorias a las solicitudes.	45 días	Anual

Código compromiso	Indicadores	Forma de cálculo	Estándar	Periodicidad
6.1	Porcentaje de impresión y envío de recibos atrasados y cita para formalización de compromisos de abono de deuda, en un plazo máximo de 5 días, respecto a los solicitados en el plazo indicado, de personas inquilinas residentes del Parque Público de Viviendas.	Núm. anual de compromisos de abono de deuda, en un periodo máximo de 5 días, de personas inquilinas residentes del Parque Público de Viviendas/Núm. total anual de solicitudes de compromisos de abono.	5 días	Anual
7.1	Plazo máximo de 20 días transcurridos entre la recepción de la reclamación y la comunicación al solicitante de la valoración al respecto, sobre daños en inmuebles del Parque Público de Viviendas.	Núm. anual de comunicaciones a las reclamaciones, en un periodo máximo de 20 días, sobre daños en inmuebles del Parque Público de Viviendas. /Núm. total anual de comunicaciones a las reclamaciones	20 días	Anual
8.1	Tiempo transcurrido no superior a 10 días, entre la recepción de la documentación justificativa por parte de la Comunidad de Vecinos, para la solicitud de ayudas para la rehabilitación y mejora de las dotaciones e instalaciones de los elementos comunes de los edificios residenciales plurifamiliares y su envío a la Consejería de Fomento y Vivienda.	Núm. anual de solicitudes enviadas a la Consejería de Fomento y Vivienda, en un periodo máximo de 10 días sobre las ayudas para la rehabilitación/Núm. total anual de solicitudes	10 días	Anual
9.1	Información y justificación de documentos en materia de rehabilitación de edificios del 100% de solicitudes recibidas.	Núm. anual de respuestas a las solicitudes recibidas en materia de rehabilitación /Núm. anual de solicitudes recibidas en materia de rehabilitación	100%	Anual
10.1	De las solicitudes derivadas de los procesos de post-venta, 15 días transcurridos entre la comunicación de la resolución a reclamación/solicitud interpuesta por la persona interesada y la fecha del asiento en registro de la misma.	Núm. anual de comunicación de la resolución a las solicitudes/reclamación registrada y derivadas de los procesos de post-venta, en un periodo máximo de 15 días /Núm. total anual de solicitudes/reclamaciones	15 días	Anual
11.1	Índice de satisfacción general ciudadana del uso de los Parques Metropolitanos, de 8 sobre 10, reflejado en la Encuesta de Opinión de la web de la Agencia.	Sumatorio de las puntuaciones de satisfacción obtenidas /Sumatorios de los cuestionarios realizados	8 sobre 10	Anual
12.1	Índice de satisfacción general ciudadana, de 8 sobre 10, respecto a la programación de los Parques Metropolitanos reflejado en la Encuesta de Opinión de la web de la Agencia	Sumatorio de las puntuaciones de satisfacción obtenidas /Sumatorios de los cuestionarios realizados	8 sobre 10	Anual

Código compromiso	Indicadores	Forma de cálculo	Estándar	Periodicidad
13.1	Plazo máximo de 5 días transcurrido entre la fecha de correo electrónico de la consulta y la fecha del correo de respuesta sobre información general de fianzas.	Núm. anual de respuestas a las consultas realizadas por correo electrónico en un periodo máximo de 5 días/Núm. total anual de respuestas a las consultas realizadas por correo electrónico	5 días	Anual
14.1	100% de respuestas al número de solicitudes realizadas por la ciudadanía del modelo 806, para la gestión del depósito de fianzas del alquiler, sobre las presentadas.	Media anual del núm. de solicitudes contestadas /Núm. total anual de solicitudes presentadas	100%	Anual
15.1	100% de respuestas al número de solicitudes realizadas por la ciudadanía, del modelo 810, para la gestión del depósito de fianzas del alquiler, sobre las presentadas.	Media anual del núm. de solicitudes contestadas /Núm. total anual de solicitudes presentadas	100%	Anual
16.1	Plazo máximo de 10 días desde el tiempo transcurrido entre el registro de entrada del Modelo G05 (informe sobre el estado de la fianza) y el registro de salida de la respuesta correspondiente.	Núm. de respuestas anuales emitidas en un periodo máximo de 10 días del modelo G05 /Núm. total anual de solicitudes.	10 días	Anual
17.1	Tiempo inferior a 2 semanas desde la fecha de solicitud de la cita y la fecha de cita concedida, para la tramitación de la fianza.	Núm. de citas previas anuales realizadas en un periodo máximo a dos semanas/Núm. total de citas previas para la tramitación de la fianza.	2 semanas	Anual
18.1	Plazo inferior a tres meses desde el ingreso efectivo de la cuantía necesaria de ayudas de fomento del alquiler a personas inquilinas, mediante la transferencia de fondos por parte de la Consejería de Fomento y Vivienda a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, hasta la emisión de la orden de pago correspondiente.	Núm. de ordenes de pago anuales emitidas en un periodo máximo de tres meses desde la transferencia de fondos de la Consejería al ingreso efectivo de personas inquilinas/ Núm. total anual de ingresos realizados.	3 meses	Anual
19.1	Plazo inferior a tres meses desde el ingreso efectivo de la cuantía necesaria mediante la transferencia de fondos a Agencias de Fomento del Alquiler por parte de la Consejería de Fomento y Vivienda a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía hasta la emisión de la orden de pago correspondiente.	Núm. de ordenes de pago anuales emitidas en un periodo máximo de tres meses desde la transferencia de fondos de la Consejería al ingreso efectivo a Agencias de Fomento del Alquiler / Núm. total anual de ingresos realizados.	3 meses	Anual

Código compromiso	Indicadores	Forma de cálculo	Estándar	Periodicidad
20.1	Plazo máximo de 10 días transcurrido entre el registro de entrada de la solicitud de información sobre el estado del expediente o Resolución que deje sin efecto la Resolución de Concesión del Préstamo Reintegrable y el registro de salida de la respuesta correspondiente.	Núm. de respuestas anuales, emitidas, en un periodo máximo de 10 días, de las solicitudes de información sobre el estado del expediente/Núm. anual de respuestas a las solicitudes de información sobre el estado del expediente.	10 días	Anual