



VIERNES, 22 DE ABRIL DE 2016 - BOC NÚM. 77

CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS Y VIVIENDA

SECRETARÍA GENERAL

CVE-2016-3487

Resolución de la Secretaría General de la Consejería de Obras Públicas y Vivienda, por la que se autoriza la actualización de la Carta de Servicios correspondiente al Servicio de Gestión de Planes de Vivienda de la Dirección General de Vivienda y Arquitectura.

Con fecha 22 de septiembre de 2010 se publicó en el Boletín Oficial de Cantabria número 183 la actualización de la Carta de Servicios correspondiente al Servicio de Gestión de Planes de Vivienda.

El artículo 7 del Decreto 109/2001, de 21 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, la información sobre Procedimientos Administrativos y los premios anuales a la innovación y mejora de los servicios públicos en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, establece que tales Cartas serán aprobadas por Resolución del secretario o de la secretaria general de la Consejería a la que pertenezca el órgano, o por el director o la directora asimilado/a en el caso de organismos autónomos o entidades de derecho público a cuyos servicios se refieran aquéllas.

Por su parte, el artículo 8 del mencionado Decreto dispone que las Cartas de Servicios deben ser actualizadas cada vez que se produzcan modificaciones sustanciales en los datos que contengan y, en todo caso, cada dos años, desde su publicación en el Boletín Oficial de Cantabria.

En su virtud, visto el informe favorable de la Inspección General de Servicios, a tenor de lo dispuesto en el artículo 7 anteriormente citado

RESUELVO

Primero.- Aprobar la actualización de la Carta de Servicios correspondiente al Servicio de Gestión de Planes de Vivienda, que figura como Anexo a la presente resolución y derogar la Carta de Servicios correspondiente al Servicio de Gestión de Planes de Vivienda autorizada por resolución de 16 de julio de 2010.

Segundo.- Ordenar la publicación de esta resolución y del contenido de la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de Cantabria.

Cúmplase la anterior resolución y trasládese a la Dirección General de Vivienda y Arquitectura, a la Dirección General de Organización y Tecnología y al Boletín Oficial de Cantabria.

Santander, 11 de abril de 2016. El secretario general, Jesús Emilio Herrera González.

Pág. 8860 boc.cantabria.es 1/7





VIERNES, 22 DE ABRIL DE 2016 - BOC NÚM. 77



Dirección General de Vivienda y Arquitectura Servicio de Gestión de Planes de Vivienda

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE GESTION DE PLANES DE VIVIENDA

Página 1 de 6

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ÓRGANO, ORGANISMO O ENTIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO

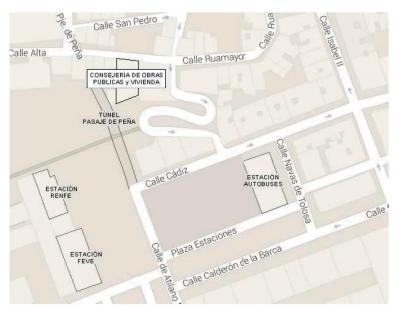
Denominación: Servicio de Gestión de Planes de Vivienda

Misión: Desarrollar las políticas de promoción de la vivienda con el objetivo de facilitar la compra, el alquiler y la rehabilitación de inmuebles.

Dirección general o departamento de adscripción: Dirección General de Vivienda y Arquitectura.

Dirección postal y electrónica: C/ Alta 5, 3ª planta 39008 Santander. bvivienda@viviendadecantabria.es

Mapa de localización:



Página web: www.viviendadecantabria.es

Medios de acceso y transporte:

Transportes Urbanos de Santander, paradas más próximas: Plaza de las Estaciones (líneas 4, 14, 19 y 23), Jesús de Monasterio 21-12 y Ayuntamiento

Estación de autobuses de Santander: C/ Navas de Tolosa, s/n C.P.: 39002 Santander

Estaciones de FEVE Y RENFE: Plaza de las Estaciones s/n C.P.: 39002 Santander





VIERNES, 22 DE ABRIL DE 2016 - BOC NÚM. 77



Dirección General de Vivienda y Arquitectura Servicio de Gestión de Planes de Vivienda

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE GESTION DE PLANES DE VIVIENDA

Página 2 de 6

Teléfono: 942 207 984 Fax: 942 207 471

Horario de atención a la ciudadanía: De lunes a viernes de 9:00 a 14:00

ENUMERACIÓN DE LAS PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA CARTA

- Ley 5/2014, de 29 de diciembre, de Vivienda Protegida de Cantabria.
- Real Decreto 233/2013, de 5 de abril, por el que se regula el Plan Estatal de fomento del alquiler de viviendas, la rehabilitación edificatoria, y la regeneración y renovación urbanas, 2013-2016.
- Decreto de Cantabria 31/2004, de 1 de abril, por el que se aprueba el régimen de viviendas de protección pública en Régimen Autonómico de la Comunidad de Cantabria y su Régimen de Subvenciones.
- Orden OBR/4/2007 de 17 de abril, por el que se aprueban las Ordenanzas generales de diseño y calidad para las viviendas protegidas en Cantabria.
- Orden OBR/7/2010, de 10 de mayo, por la que se regula la organización y el funcionamiento del Registro de Demandantes de Viviendas Protegidas en la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- Decreto 12/2014, de 20 de febrero, por el que se regulan las ayudas al alquiler de vivienda en Cantabria en el período 2014-2016 (modificado posteriormente por el decreto 161/2015, de 23 de diciembre).
- Decreto 65/2014, de 30 de octubre, por el que se regulan las ayudas al fomento del parque público de vivienda de alquiler en Cantabria en el periodo 2014-2016.
- Decreto 49/2014, de 11 de septiembre, por el que se regulan las subvenciones a la rehabilitación de viviendas, a la promoción de alojamientos protegidos, a la adquisición y promoción de viviendas protegidas y a la erradicación del chabolismo en Cantabria.

RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

- 1. Información y asesoramiento a la ciudadanía, de forma presencial, telefónica o telemática, respecto a:
 - Compra, venta, alquiler y construcción de vivienda protegida (procedimientos, requisitos, etc.).
 - Ayudas existentes para el alquiler y rehabilitación de viviendas.
- 2. Difusión de los Planes de Vivienda mediante la publicación y distribución de folletos informativos.
- 3. Gestión y tramitación de las calificaciones de las viviendas protegidas.
- 4. Control y registro de los contratos de compra-venta y alquiler de vivienda protegida.
- 5. Gestión del Registro de Demandantes de Vivienda Protegida.
- 6. Gestión y tramitación de las ayudas destinadas al alquiler y la rehabilitación de viviendas.

Pág. 8862 boc.cantabria.es 3/7





VIERNES, 22 DE ABRIL DE 2016 - BOC NÚM. 77



Dirección General de Vivienda y Arquitectura Servicio de Gestión de Planes de Vivienda

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE GESTION DE PLANES DE VIVIENDA

Página 3 de

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

El Servicio de Gestión de Planes de Vivienda se compromete con la ciudadanía a garantizar los siguientes derechos:

- 1.- Derecho a una Administración moderna, transparente y abierta a la ciudadanía.
- 2.- Derecho a recibir una atención adecuada.
- 3.- Derecho a obtener información.
- 4.- Derecho a una Administración responsable ante la ciudadanía.
- 5.- Derecho a una Administración eficaz y eficiente.

Estos derechos están recogidos de forma exhaustiva en la Carta de Derechos de la Ciudadanía, publicada en el Boletín Oficial de Cantabria nº 2 del 3 de enero de 2006.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES Y OTROS SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El Gobierno de Cantabria pone a disposición de la ciudacanía un medio para dejar constancia de sus comentarios, iniciativas, sugerencias, quejas o reclamaciones respecto del funcionamiento de su Administración: el sistema de reclamaciones y sugerencias.

Reclamaciones

Si desea formular una Reclamación sobre los servicios que prestamos, deberá presentar la Hoja de Reclamaciones y Sugerencias que puede obtener en cualquiera de las oficinas con atención a la ciudadanía, en el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria, o solicitándola mediante correo postal, correo electrónico o teléfono.

La hoja debidamente cumplimentada se presentará:

- En cualquier oficina de registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria o cualquiera de los medios establecidos en el artículo 105 de la Ley de Cantabria 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- A través del Registro Electrónico, al que se puede acceder desde el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria.

Las reclamaciones hechas por esta vía no son recursos administrativos y, por lo tanto, no paralizan los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

Sugerencias

Si desea presentar una Sugerencia para mejorar la eficacia de nuestros servicios podrá hacerlo de la forma descrita para la presentación de las reclamaciones.

Pág. 8863 boc.cantabria.es 4/7





VIERNES, 22 DE ABRIL DE 2016 - BOC NÚM. 77



Dirección General de Vivienda y Arquitectura Servicio de Gestión de Planes de Vivienda

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE GESTION DE PLANES DE VIVIENDA

Página 4 de 6

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN

- 1.1. Atender al 80% de las consultas en un plazo de espera máximo de 1 hora.
- 1.2. Informar y asesorar a la ciudadanía de forma personalizada, clara y precisa.
- 1.3. Citar a la persona interesada en un plazo máximo de 1 semana cuando se requiera información no disponible en el momento de la consulta.
- 1.4. Responder las cuestiones realizadas por correo electrónico en un plazo máximo de 1 semana remitiendo la información por la vía que designe la persona solicitante.
- 2.1. Actualizar la información contenida en los folletos informativos, como mínimo, 1 vez al año.
- 3.1. Emitir la calificación provisional en el plazo máximo de 15 días desde la presentación de la documentación correcta
- 3.2. Emitir las calificaciones definitivas en el plazo máximo de 15 días desde la presentación de la documentación correcta.
- 4.1. Registrar el 70% los contratos de compra-venta y alquiler de vivienda protegida en el plazo máximo de 1 mes.
- 5.1. Realizar la inscripción en el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida, de forma inmediata, cuando se presente la solicitud en la oficina de vivienda.
- 5.2. Realizar la inscripción en el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida, en el plazo de 10 días, cuando se presente la solicitud a través del registro.
- 6.1. Resolver la tramitación de la ayuda a la rehabilitación de viviendas, una vez aportada toda la documentación, en un plazo máximo de 1 mes.
- 6.2. Resolver por convocatoria anual y de manera conjunta la tramitación de las ayudas al alquiler de viviendas, una vez recepcionada la documentación requerida al efecto, en un plazo máximo de 1 mes y medio.
- 6.3. Resolver de manera conjunta la tramitación del pago mensual de recibos de las ayudas al alquiler de viviendas, en un plazo máximo de 1 mes.

INDICADORES QUE PERMITAN EVALUAR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- 1.1.1. Porcentaje de consultas atendidas en un plazo de espera inferior o igual a 1 hora.
- 1.2.1. Número de reclamaciones relativas al trato y a la información recibida.
- 1.3.1. Porcentaje de personas citadas en un plazo inferior o igual a 1 semana cuando se requiera información no disponible en el momento de la consulta.
- 1.4.1. Porcentaje de cuestiones realizadas por correo electrónico respondidas en un plazo inferior o igual a 1 semana por la vía que designe la persona solicitante.

Pág. 8864 boc.cantabria.es 5/7





VIERNES, 22 DE ABRIL DE 2016 - BOC NÚM. 77



Dirección General de Vivienda y Arquitectura Servicio de Gestión de Planes de Vivienda

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE GESTION DE PLANES DE VIVIENDA

Página 5 de 6

- 2.1.1. Número de actualizaciones anuales de los folletos informativos.
- 3.1.1. Porcentaje de calificaciones provisionales emitidas en un plazo inferior o igual a 15 días desde la presentación de la documentación correcta.
- 3.2.1. Porcentaje de calificaciones definitivas emitidas en un plazo inferior o igual a 15 días desde la presentación de la documentación correcta.
- 4.1.1. Porcentaje de contratos de compra-venta y alquiler de vivienda protegida registrados en un plazo inferior o igual a 1 mes.
- 5.1.1. Porcentaje de inscripciones en el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida realizadas, de forma inmediata, cuando se presente en la oficina de vivienda.
- 5.2.1. Porcentaje de inscripciones en el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida realizadas en el plazo de 10 días, cuando se presente la solicitud a través del registro.
- 6.1.1. Porcentaje de ayudas a la rehabilitación de vivienda resueltas en un plazo inferior o igual a 1 mes.
- 6.2.1. Porcentale de avudas al alquiller de vivienda resueltas en un plazo inferior o igual a 1 mes y medio.
- 6.3.1. Porcentaje de pagos mensuales de recibos de las ayudas al alquiler de viviendas resueltos en un plazo inferior o igual a 1 mes.

IDENTIFICACIÓN DEL ÓRGANO RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

Dirección General de Vivienda y Arquitectura

Servicio de Gestión de Planes de Vivienda

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Si considera que no se han cumplido alguno de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, puede presentar una reclamación en la forma prevista en el apartado FORMAS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES Y OTROS SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. En los siguientes 30 días hábiles, recibirá notificación del centro directivo del que dependa la unidad que ha incumplido el compromiso, informándole de las medidas que, en su caso, se hayan tomado.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la administración.

Pág. 8865 boc.cantabria.es 6/7





VIERNES, 22 DE ABRIL DE 2016 - BOC NÚM. 77



Dirección General de Vivienda y Arquitectura Servicio de Gestión de Planes de Vivienda

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE GESTION DE PLANES DE VIVIENDA

Página 6 de 6

MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO.

Medidas para la protección del Medio Ambiente

- Apagado automático de los ordenadores personales de la red corporativa a las 20:00 de lunes a viernes.
- Configuración de las impresoras en red para impresión de documentos en blanco y negro y a doble cara.
- Instalación de detectores de presencia y luminarias de bajo consumo en zonas comunes.
- Publicación de recomendaciones para la racionalización de la adquisición de equipos informáticos.
- Potenciación de la utilización del correo electrónico como medio de comunicación dentro de las unidades y con la ciudadanía siempre que sea posible.

Medidas que aseguran la igualdad de género

En todas las actuaciones relacionadas con las competencias, funciones y servicios prestados, se garantiza el principio de igualdad.

Medidas para la prevención de riesgos laborales

La Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, a través de su Plan de Prevención, lleva a cabo la gestión de la prevención y la integración de la actividad preventiva en todos los niveles de su estructura organizativa asumiendo las responsabilidades, funciones, prácticas, procedimientos, procesos y recursos.

FECHA DE PUBLICACIÓN Y VIGENCIA.

Abril 2016. La Carta de Servicios del Servicio de Gestión de Planes de Vivienda se actualizará cada vez que se produzcan modificaciones en el contenido de la misma, cualquiera que sea la causa que las origine.

2016/3487