Ajuntament de Barcelona

Carta de servicios de Vivienda

Fecha de actualización: 06/03/2023

Fecha de aprobación: **27/04/2023**

Índice

Misión ..... - 2 -

Datos de contacto ..... - 2 -

Compromisos de calidad ..... - 3 -

Canales de participación, quejas, reclamaciones y sugerencias ..... - 4 -

Servicios ..... - 4 -

Servicio de información y orientación en materia de vivienda ..... - 5 -

Gestión de ayudas asociadas a la vivienda ..... - 9 -

Acceso a la vivienda con protección oficial y social en Barcelona ..... - 12 -

Ampliación del parque público de vivienda ..... - 19 -

Gestión de la relación contractual con las personas usuarias y las comunidades de vecinos y vecinas del parque público ..... - 22 -

Gestión de edificios y viviendas del parque público ..... - 27 -

Programas de movilización de viviendas del parque privado de Barcelona ..... - 33 -

Protección de la legalidad en materia de vivienda ..... - 38 -

Anexos ..... - 40 -

Centros prestadores ..... - 40 -

Seguimiento de indicadores y objetivos de gestión ..... - 42 -

La Carta de servicios de **Vivienda** está dirigida a los ciudadanos y ciudadanas, entidades, profesionales, empresas y organizaciones interesados en conocer aspectos fundamentales de sus objetivos y compromisos y de su actividad respecto a la oferta de servicios a la ciudadanía.

La Carta de servicios ayuda a la ciudadanía a conocer los servicios que ofrece y desarrolla **Vivienda** y la acerca a la Administración pública:

- ✓ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ La ciudadanía conoce mediante la Carta qué puede exigir y cuáles son sus obligaciones.
- ✓ Integra la voz ciudadana en la organización. Uno de los puntos primordiales de la carta es que establece canales de comunicación y de participación de la ciudadanía, y de recogida y respuesta a las quejas y a las sugerencias.
- ✓ La Carta da transparencia a la gestión y permite conocer el grado de compromiso con respecto a la calidad en la prestación de los servicios y su cumplimiento.

MISIÓN

Desde el Ayuntamiento de Barcelona trabajamos intensamente por implementar una estrategia en políticas de vivienda que prioricen no solo la atención de la emergencia residencial, sino la prevención de esta emergencia de manera transversal e innovadora, con el fin de afrontar el futuro del derecho a la vivienda en la ciudad. Por eso, se trabaja desde una perspectiva de 360 grados para incorporar todas las soluciones posibles; desde la promoción de nuevos pisos de alquiler social y asequible y la incorporación de viviendas privadas en el parque de alquiler hasta la rehabilitación socialmente proactiva y ecológicamente eficiente, y la promoción de nuevas formas de acceso y gestión de la vivienda; también la producción innovadora de vivienda más eficiente y sostenible, así como la atención, el acompañamiento y las ayudas a las personas que no pueden hacer frente al pago de sus viviendas. Además, facilita la mediación y la información como herramienta principal para garantizar unas reglas del juego para todo el mundo. Todo en el marco del Plan por el derecho a la vivienda de Barcelona 2016-2025.

DATOS DE CONTACTO

DIRECCIÓN	TELÉFONO
C. Dr. Aiguader, 36. 08003 Barcelona Véase la ubicación aquí	010

WEB

http://habitatge.barcelona/es

ATENCIÓN AL PÚBLICO

La atención al público se presta mediante la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: 59, D20, V15, 45, V27, 136
- ✓ Metro: L4 Barceloneta

- ✓ Otros: Estación de Francia: R2 sur

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ✓ Dimensionar mediante el Consorcio de la Vivienda de Barcelona los servicios de las oficinas de la vivienda de la ciudad, para actuar de manera más proactiva y preventiva en evitar la pérdida de la vivienda habitual, tanto con recursos humanos como con prestaciones.
- ✓ Consolidar y ampliar el Servicio de Intervención en la Pérdida de Vivienda y Ocupación (SIPVO) al resto de la ciudad.
- ✓ Potenciar los procesos de adjudicación de vivienda para los colectivos más vulnerables, destinarles un mayor número de viviendas, modificar las bases y revisar los criterios de baremo para agilizar el procedimiento.
- ✓ Aplicar el nuevo reglamento para la adjudicación de viviendas por emergencia social por pérdida de vivienda.
- ✓ Impulsar la prestación económica dirigida a personas con dificultades para hacer frente al alquiler de su vivienda con el objetivo de que la puedan mantener.
- ✓ Coordinar la captación de viviendas entre los diferentes programas dirigidos a la búsqueda en el mercado privado para ponerlos a disposición de los programas sociales de vivienda.
- ✓ Estudiar con la Agencia de la Vivienda de Cataluña la simplificación de las diferentes líneas de ayudas al pago de la vivienda existentes y, de este modo, posibilitar una mejor gestión que permita establecer un modelo de ayudas unificado en el marco del Consorcio de la Vivienda de Barcelona.
- ✓ Mantener las ayudas a la rehabilitación, dirigidas a mejorar la accesibilidad y el ahorro energético de las viviendas, e introducir ayudas para la rehabilitación de los interiores de viviendas que favorezcan la rehabilitación de estas en las unidades de convivencia con unos ingresos familiares por debajo de 2,5 veces el IRSC.
- ✓ Ampliar los supuestos de ayudas de cohesión social a todas las actuaciones de rehabilitación subvencionables, en lugar de aplicarlos únicamente a obras de patologías estructurales y de instalación de ascensores.
- ✓ Prevenir la exclusión residencial y evitar los desahucios, mediante la Unidad Contra la Exclusión Residencial (UCER), como instrumento de intervención y mediación en situaciones de pérdida de vivienda y ocupaciones de viviendas públicas, y con la capacidad de llevar a cabo actuaciones disciplinarias.

INDICADORES Y OBJETIVOS GENERALES

Para hacer más eficaz y satisfactoria la relación con las personas usuarias de nuestros servicios, trabajamos con indicadores y objetivos de gestión. Esto sirve para recopilar información de la actividad llevada a cabo en sentido cuantitativo (número de atenciones prestadas, solicitudes recibidas, acciones relacionales efectuadas, volúmenes económicos de las ayudas, etc.), mientras que los objetivos de gestión se centran en las medidas de efectividad operativa, como los tiempos de respuesta, las encuestas de satisfacción, calidad o conocimiento, los cumplimientos de plazos, entre otros.

CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

PARTICIPACIÓN

Procedimiento:

Se hace mediante el Consejo de la Vivienda Social de Barcelona, del Consorcio de la Vivienda de Barcelona. El consejo se organiza en un plenario y una comisión permanente. El primero está formado por más de sesenta miembros, en representación de la Generalitat y el Ayuntamiento, de los grupos políticos municipales, de organismos y empresas públicas relacionadas con la planificación y construcción de viviendas, de los consejos sectoriales de participación municipales, de las entidades sociales sin ánimo de lucro, de asociaciones y entidades de apoyo social para el acceso a la vivienda, de los entes cooperativistas, del movimiento vecinal, de los sindicatos, de fundaciones sociales, de las universidades y de los colegios y asociaciones profesionales, entre otros.

Canales:

La participación ciudadana se hace mediante las entidades sociales, sin ánimo de lucro, asociaciones de vecinos y otras entidades representantes de la sociedad que son miembros del Consejo. Puede encontrarse el detalle de estos miembros en este enlace.

QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Procedimiento:

1. Entrada: por registro (telemático o presencial). Con acreditación de identidad y control de plazos.
2. Derivación telemática al ámbito que corresponde.
3. En caso necesario, petición de aclaraciones en la solicitud, notificación de prórroga de plazos o notificación a terceros afectados.
4. Elevar una propuesta de resolución/respuesta.
5. Comunicarlo a la persona solicitante mediante el canal de comunicación que haya facilitado.

Canales:

- ✓ Telemático: https://www.habitatge.barcelona/es/quienes-somos/instituto-municipal-vivienda-rehabilitacion/participacion-ciudadania
- ✓ Telefónico: en el 010
- ✓ Presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.
- ✓ Presencial: en las oficinas OAC.

TIEMPO DE RESPUESTA

Máximo, 30 días (Decreto de Alcaldía, de 28 de mayo de 2009, por el que se regula el sistema informático para la gestión de comunicaciones de los ciudadanos de incidencias, quejas y sugerencias).

SERVICIOS

Los Servicios de Vivienda del Ayuntamiento de Barcelona se centran en la gestión de la vivienda con protección oficial, social y en bolsa de alquiler propia, las ayudas en conceptos de disponibilidad y mejora de la vivienda habitual y la orientación a la ciudadanía en materia de vivienda.

- ✓ **Servicio de información y orientación en materia de vivienda**

- ✓ **Gestión de ayudas asociadas a la vivienda**
- ✓ **Acceso a la vivienda con protección oficial y social en Barcelona**
- ✓ **Ampliación del parque público de vivienda**
- ✓ **Gestión de la relación contractual con las personas usuarias y las comunidades de vecinos y vecinas del parque público**
- ✓ **Gestión de edificios y viviendas del parque público**
- ✓ **Programas de movilización de viviendas del parque privado de Barcelona**
- ✓ **Protección de la legalidad en materia de vivienda**

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EN MATERIA DE VIVIENDA

DESCRIPCIÓN

Servicio de información, asesoramiento y mediación de las relaciones de los usuarios y usuarias del parque privado de Barcelona.

Este servicio facilita información, orientación, mediación y atención personalizada sobre los diferentes aspectos vinculados a la vivienda en la ciudad de Barcelona.

En función de la situación personal, el servicio se deriva hacia una mediación, un asesoramiento legal o una atención personalizada en situación de pérdida inminente de vivienda.

UTILIDAD

El servicio da información facilita la tramitación de ayudas y subvenciones a los usuarios del parque privado de vivienda y administra y gestiona todos los trámites y procedimientos vinculados a los contratos de arrendamiento de las viviendas.

Además, posibilita la permanencia en la vivienda y evita los desahucios o, en casos inevitables, acompaña en el proceso a las unidades de convivencia.

GARANTÍA

La propia del procedimiento administrativo. Transparencia y homogeneidad en la aplicación de criterios a la hora de gestionar y tramitar los expedientes, así como hacer la propuesta de resolución de estos.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- ✓ Derecho a una vivienda digna.
- ✓ Derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos personales.
- ✓ Derecho y garantías propios del procedimiento administrativo.
- ✓ Deber de comunicar cualquier cambio de los datos presentados.
- ✓ Deber de facilitar la información, documentada y veraz, necesaria.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Petición de información/tramitación en la Red de Oficinas
2. Procedimiento en función de la tramitación y modalidad de servicio
3. Entrega de documentación sobre la tramitación.
   3.1. En caso de información, no hay comprobante.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Alcanzar un plazo de espera para el asesoramiento legal de máximo 30 días.
- ✓ Atender al 50 % de las personas usuarias de las oficinas de vivienda en un tiempo de espera inferior a 15 minutos.

MODALIDAD 1: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Descripción

Mediante esta modalidad, un equipo técnico especializado se encarga de ofrecer atención personalizada a las personas usuarias en materia de vivienda.

El equipo técnico tiene como objetivo informar, tramitar, acompañar y ofrecer servicios de asesoramiento y mediación. El catálogo de servicios principales consiste en lo siguiente:
- Información y tramitación de ayudas para la rehabilitación
- Información e inscripciones en la vivienda protegida y social
- Información y tramitación de ayudas al alquiler y bolsas de viviendas
- Otros servicios para garantizar el uso digno de la vivienda

Ofrece

Atención personal. Asesoramiento, información y tramitación de los servicios correspondientes.
Documentación. En caso de entrega de solicitudes, se entrega un documento de registro de entrada de la documentación.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona

Canales de petición

- ✓ Presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.
- ✓ Telefónico: en el número de teléfono indicado por la persona solicitante.
- ✓ Telemático: en el correo electrónico indicado por la persona solicitante.

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.

Objetivo de gestión

- ✓ Atender al 50 % de las personas usuarias en un tiempo medio de espera inferior a 15 minutos.

MODALIDAD 2: ASESORAMIENTO LEGAL

Descripción

Modalidad de asesoramiento jurídico gratuito y personalizado dirigido a la ciudadanía para atender consultas en materia de vivienda, principalmente sobre normativa de arrendamientos urbanos, propiedad horizontal y compraventa de viviendas. Este servicio, si es necesario, propone a las personas afectadas el inicio de procedimientos de intermediación entre las partes —propietarias y arrendatarias— para la resolución acordada de problemáticas vinculadas a la vivienda, articulando las medidas y los instrumentos que se dispongan (ayudas al pago de alquiler, programa de mediación de la Bolsa de Viviendas de Alquiler, etc.) para favorecer acuerdos que permitan, siempre que sea posible, mantener la vivienda habitual.

Ofrece

Atención. Asesoramiento jurídico adaptado a las necesidades de cada persona usuaria.

Documento. En caso de llegar a un acuerdo de mediación, documento tutelado por el abogado de las oficinas de la vivienda.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona

Canales de petición

- ✓ Presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.
- ✓ Telefónico: en el número de teléfono indicado por la persona solicitante.
- ✓ Telemático: en el correo electrónico indicado por la persona solicitante.

Canales de recepción

- ✓ Atención presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.

Objetivo de gestión

- ✓ Dar atención al 100 % de los casos antes de 30 días.

MODALIDAD 3: MEDIACIÓN

Descripción

La modalidad de mediación se encarga de apoyar determinadas situaciones en que el IMHAB puede interceder entre las partes implicadas para conseguir llegar a acuerdos que eviten la pérdida de la vivienda de los ciudadanos y ciudadanas de Barcelona o que puedan mejorar sus condiciones.

Estas mediaciones son:

- ✓ De edificios enteros, entre los diferentes vecinos y propietarios en situaciones de especial complejidad.

- ✓ De alquileres: en casos de dificultad económica o finalizaciones de contratos en que el inquilino o inquilina se expone a un posible desahucio.
- ✓ De hipotecarios: en casos de dificultad económica por parte del propietario o propietaria para poder satisfacer la cuota hipotecaria.
- ✓ De acoso inmobiliario y otras problemáticas: en casos de problemáticas en materia de disciplina en la vivienda (acoso, falta de conservación, infravivienda, actuación discriminatoria, pisos vacíos) con el fin de revertir la situación.

Ofrece

Información y asesoramiento jurídico especializado. Mediación entre las partes. Atención y análisis de casos en temas de vivienda (falta de conservación, viviendas vacías...).

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona

Canales de petición

- ✓ Presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.
- ✓ Telefónico: en el número de teléfono indicado por la persona solicitante.
- ✓ Telemático: en el correo electrónico indicado por la persona solicitante.

Canales de recepción

- ✓ Atención presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.
- ✓ Telefónico: en el número de teléfono indicado por la persona solicitante.

Objetivo de gestión

- ✓ Dar atención al 100 % de los casos de mediación antes de 30 días.
- ✓ Obtener como mínimo un 40 % de mediaciones favorables con respecto a los expedientes finalizados.

MODALIDAD 4: ATENCIÓN EN SITUACIÓN DE PÉRDIDA DE VIVIENDA Y OCUPACIONES

Descripción

La modalidad de intervención y mediación ante situaciones de pérdida de vivienda u ocupaciones interviene en las situaciones de riesgo de pérdida de vivienda, haciendo acompañamiento necesario a las unidades de convivencia afectadas, realizando funciones de interlocución y mediación entre las partes, a fin de intentar impedir la pérdida de vivienda y, en caso de no ser posible, atenuar los efectos que esta pérdida puede generar.

Ofrece

Acompañamiento social y educativo especializado a las unidades de convivencia, interlocución y mediación con las partes, valoración social y elaboración de informes, verificación de situaciones de riesgo de exclusión residencial, activación de recursos y estructuración de propuestas, atención en los procesos de desahucio judicial.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona

Canales de petición

- ✓ Atención presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.
- ✓ Telefónico: a través del servicio "Vivienda te llama" (010).
- ✓ Telemático: a través de las direcciones genéricas de las oficinas de vivienda.

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.
- ✓ Telefónico: en el número de teléfono indicado por la persona solicitante.
- ✓ Telemático: en el correo electrónico indicado por la persona solicitante.

Canales de recepción

- ✓ Atención presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona o en el domicilio de la unidad de convivencia.
- ✓ Telefónico: en el número de teléfono indicado por la persona solicitante.

Objetivo de gestión

- ✓ Dar atención antes del lanzamiento al 100 % de los casos que son comunicados por las diferentes vías de entrada.

GESTIÓN DE AYUDAS ASOCIADAS A LA VIVIENDA

DESCRIPCIÓN

Consiste en el otorgamiento de diferentes ayudas económicas para la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía de Barcelona. Actualmente hay dos líneas principales de actuación:

- ✓ Ayudas a la rehabilitación de los edificios y viviendas de la ciudad para mejorar la calidad y las funcionalidades (seguridad, accesibilidad, ahorro energético, conservación y habitabilidad) del parque de viviendas existentes, así como incrementar el parque de viviendas destinadas a alquiler social mediante la captación y rehabilitación de viviendas vacías.
- ✓ Ayudas económicas para el pago del alquiler o de las cuotas hipotecarias a fin de mantener la vivienda o incluso acceder a ella y, de este modo, evitar la exclusión residencial.

UTILIDAD

En el caso de ayudas a la rehabilitación, mejorar las condiciones de accesibilidad, seguridad y ahorro energético de los edificios y viviendas.
En el caso de ayudas al pago de alquiler o cuotas hipotecarias, posibilitar la permanencia en la vivienda y evitar los desahucios.

GARANTÍA

La propia del procedimiento administrativo. Transparencia y homogeneidad en la aplicación de criterios a la hora de gestionar y tramitar los expedientes, así como hacer la propuesta de resolución de estos.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

Para las ayudas a la rehabilitación:

- ✓ Publicadas las bases generales y las convocatorias específicas en esta página: http://www.bcn.cat/consorcihabitatge/es/presentacio-rehabilitacio.html

Para las ayudas al pago de alquiler o cuotas hipotecarias:

- ✓ Prestaciones económicas derivadas de la mediación en la ciudad de Barcelona
- ✓ Prestaciones económicas para el pago del alquiler en la ciudad de Barcelona.
- ✓ Prestaciones económicas de especial urgencia

- ✓ Prestaciones económicas para el pago del alquiler (alquiler justo).
- ✓ Subvenciones para el pago del alquiler
- ✓ Subvenciones para el pago del alquiler para personas mayores
- ✓ Renovaciones de la prestación complementaria para dar continuidad al pago del alquiler, y de la prestación para atender situaciones de pérdida de vivienda

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- ✓ Véase la normativa reguladora del servicio

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

En las ayudas a la rehabilitación, cada ayuda tiene su procedimiento. Véase la información de las convocatorias en: http://w10.bcn.es/APPS/pauinformador/public/localizador.do?reqCode=muestraBusqueda&set-locale=es

En las ayudas al pago de alquiler o cuotas hipotecarias:

1. Solicitud de la ayuda.
2. Registro de solicitud e introducción de aplicación informática.
3. Requerimiento de documentación, en su caso.
a. Dejar la solicitud en CR (cumple requisitos) o NCR (no cumple requisitos).
4. Órgano de control (auditoría) para un porcentaje de expedientes.
5. Resolver la solicitud (favorable o desfavorablemente).
    a. Efectuar el envío de pago.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Abonar la ayuda de rehabilitación en 90 días desde el fin de obras con la aportación de documentación.
- ✓ Hacer el pago de manera mensual al mes siguiente de la justificación una vez resuelto el expediente de ayuda al alquiler, en el 30 % de las aprobaciones.

MODALIDAD 1: CONVOCATORIA DE AYUDAS A LA REHABILITACIÓN DE EDIFICIOS E INTERIORES DE VIVIENDAS

Descripción

El IMHAB impulsa la rehabilitación de los edificios e interiores de viviendas de la ciudad de Barcelona.

En este sentido, se publican diferentes convocatorias de subvenciones para la ejecución de obras de mejora. Actualmente las líneas de ayudas existentes son las siguientes:

- Ayudas a la rehabilitación de los edificios de viviendas: accesibilidad, estructura, cubiertas, etc.
- Ayudas de cohesión social: para todos los propietarios y propietarias que hagan obras en su edificio y tengan unos ingresos inferiores a 2,5 IRSC.
- Ayudas para fincas de alta complejidad.
- Ayudas para interior de vivienda:
    a. Ayudas para obras en el interior de viviendas para incorporarlas a la Bolsa de Alquiler Social de Barcelona.
    b. Hasta 20.000 € para mejoras de habitabilidad y accesibilidad.
    c. Otras ayudas para el interior de vivienda.

Las subvenciones y condiciones están indicadas en el documento de la convocatoria anual.

Ofrece

Economía. Prestaciones o subvención

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona

Canales de petición

- ✓ Atención presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.
- ✓ Presencial: en el Instituto Municipal del Paisaje Urbano y la Calidad de Vida.

Canales de gestión

- ✓ Atención presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.
- ✓ Presencial: en el Instituto Municipal del Paisaje Urbano y la Calidad de Vida.
- ✓ Telefónico: en el número que se proporcionará una vez entregada la solicitud.

Canales de recepción

- ✓ Telemático: transferencia bancaria.

Objetivo de gestión

- ✓ Emitir el informe técnico inicial y final en un plazo de 30 días desde la solicitud o la comunicación del final de obras.
- ✓ Pago en 90 días desde la finalización de obras con la aportación de documentación correcta.
- ✓ En fincas de alta complejidad, conseguir el 50 % de fincas de viviendas vulnerables con convenio de obras con obras acabadas.

MODALIDAD 2: SOLICITUD DE PRESTACIONES Y SUBVENCIONES AL PAGO DEL ALQUILER

Descripción

El IMHAB gestiona ayudas económicas para el pago del alquiler o de las cuotas hipotecarias a fin de mantener la vivienda o incluso acceder a ella y, de este modo, evitar la exclusión residencial.

Hay varios tipos de ayudas según la situación, los ingresos, el importe del alquiler y la fuente del presupuesto (municipal, autonómico, estatal).

Actualmente las líneas de ayudas existentes son las siguientes:

- ✓ Prestaciones económicas de urgencia social para el mantenimiento de la vivienda de alquiler y para las derivadas de la mediación en la ciudad de Barcelona.
- ✓ renovación de las prestaciones económicas para el pago del alquiler en la ciudad de Barcelona
- ✓ Prestaciones para el pago del alquiler.
- ✓ Prestaciones de urgencia especial para la vivienda.
- ✓ Subvenciones para el pago del alquiler.
- ✓ Ayuda COVID-19.

Ofrece

Economía. Prestaciones o subvención

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona

Canales de petición

- ✓ Presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.

Canales de gestión

- ✓ Atención presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.
- ✓ Telemático: en el correo electrónico indicado por la persona solicitante.
- ✓ Correo postal: por carta certificada con aviso de recepción en la dirección indicada por la persona solicitante.

Canales de recepción

- ✓ Telemático: transferencia bancaria.

Objetivo de gestión

- ✓ Resolver y tramitar el 50 % de las solicitudes en el plazo máximo de 6 meses, a contar desde la fecha de presentación o desde la fecha de conclusión de la convocatoria
- ✓ Dar respuesta al 80 % a las quejas presentadas antes de un mes.
- ✓ Hacer el pago de manera mensual al mes siguiente de la justificación una vez resuelto el expediente, en el 30 % de las aprobaciones.

ACCESO A LA VIVIENDA CON PROTECCIÓN OFICIAL Y SOCIAL EN BARCELONA

DESCRIPCIÓN

Mediante el Registro de solicitantes de vivienda con protección oficial de Barcelona (RSVPOB), la mesa de adjudicación de viviendas por emergencia social por pérdida de vivienda habitual y la cesión de viviendas por entidades sociales se facilita el acceso a la vivienda a aquellas personas o unidades de convivencia de Barcelona que tengan dificultades para acceder a una vivienda del mercado privado, priorizando la demanda más necesitada y garantizando la máxima información, homogeneidad de criterios y transparencia en el proceso.

UTILIDAD

- ✓ Proporcionar información a las personas usuarias sobre el parque de viviendas protegidas y sociales.
- ✓ Facilitar la transparencia en la gestión.
- ✓ Constituir la base para la adjudicación de las viviendas de alquiler con protección oficial y de aquellas de otras tipologías que, de acuerdo con al promotor, adjudique el consorcio en el municipio.

En las viviendas gestionadas por el IMHAB el proceso llega hasta la entrega de la vivienda.

GARANTÍA

La propia del procedimiento administrativo.

Transparencia y homogeneidad en la aplicación de criterios al registrar solicitantes y efectuar los procedimientos de adjudicaciones de vivienda, de acuerdo con el Reglamento del RSVPOB, el Reglamento para la adjudicación de viviendas y otros recursos residenciales para emergencia social por pérdida de vivienda y el Plan de vivienda vigente.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Reglamento del RSVPOB
- ✓ Reglamento de la mesa de adjudicación de viviendas por emergencia social por pérdida de vivienda habitual

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- ✓ Derecho a la inscripción y a la participación en procedimientos de adjudicación de acuerdo con lo establecido en el Reglamento del RSVPOB o en el Reglamento de la mesa de adjudicación de viviendas por emergencia social por pérdida de vivienda habitual.
- ✓ Derecho a la participación en procedimientos de adjudicación de acuerdo con lo establecido en las diferentes bases de los procedimientos que se convocan, en el Reglamento del RSVPOB y en el Plan de la vivienda de Cataluña vigente.
- ✓ Derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos personales.
- ✓ Derecho y garantías propios del procedimiento administrativo.
- ✓ Las personas o unidades de convivencia que resultan adjudicatarias de una vivienda del fondo de alquiler social firman un acuerdo social en el que se establecen los deberes que deben asumir las personas adjudicatarias para el disfrute de la ayuda o carencia que puedan recibir para atender el pago del alquiler.
- ✓ Deber de acreditar fehacientemente los datos recogidos en la solicitud.
- ✓ Deber de comunicar cualquier cambio de los datos presentados.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Inscripción, modificación de datos y renovación de inscripción en el registro:

1. Solicitud mediante internet, el teléfono 010 y de forma presencial en las oficinas de la vivienda.
2. Registrar administrativamente la solicitud.
3. Validación de requisitos para inscribir, actualizar o renovar una solicitud.
4. Enmiendas de defectos en la presentación de la solicitud, si procede.
5. Resolución de la solicitud presentada.
6. Notificación de la resolución administrativa.
7. Archivo de expediente.

Adjudicación de las viviendas:

1. Inicio del procedimiento de adjudicación por resolución del gerente del Consorcio de la Vivienda con la publicación de las bases de la convocatoria y la lista provisional de participantes.
2. Entrega de la solicitud de participación en la convocatoria por parte de la persona solicitante (en función de lo establecido en las bases).
3. Periodo de presentación de alegaciones en las bases y en las listas provisionales.
4. Respuesta a las alegaciones y resolución del gerente del Consorcio de la Vivienda de Barcelona, junto con la lista definitiva de participantes.
5. Realización del sorteo o baremo (en función de lo que establezcan las bases).
6. Publicación de las listas definitivas de personas adjudicatarias y lista de reservas (en el caso de sorteo) o publicación de la lista definitiva ordenada según la puntuación obtenida, en caso de proceso de baremo.
7. Citación y atención personalizada a las personas seleccionadas provisionales, para la comprobación y verificación de los requisitos exigidos. Y gestión de la lista de espera.
8. Envío de los expedientes de las personas adjudicatarias a los promotores correspondientes.
9. Comunicación de titularidad (firma del contrato de alquiler o propiedad) por parte del promotor.
10. Baja del RSVPOB de la persona o unidad de convivencia adjudicataria.

Cesión de viviendas para entidades:

1. Comunicación a las entidades de la disponibilidad de viviendas.
2. Presentación de proyectos por parte de las entidades.
3. Valoración de los proyectos por una comisión técnica.
4. Aprobación o denegación de solicitudes.

Firma de convenio con la entidad y seguimiento anual del proyecto presentado.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Resolver las solicitudes de inscripción, modificación de datos o renovación de inscripción en el RSVPOB en un máximo de 30 días naturales.
- ✓ Efectuar las valoraciones de los expedientes de emergencia por la Mesa de Emergencias, en un máximo de 66 días naturales desde que se registra la entrada de la solicitud de emergencias.
- ✓ Adjudicar una vivienda del fondo de alquiler social o recurso residencial al 30 % de las personas solicitantes de viviendas para emergencias sociales.
- ✓ Entregar el 90 % de las viviendas destinadas a emergencias sociales gestionadas por el IMHAB, en un plazo máximo de 30 días naturales entre la firma de la resolución de adjudicación y la firma del contrato.

MODALIDAD 1: INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE SOLICITANTES DE VIVIENDA CON PROTECCIÓN OFICIAL DE BARCELONA

Descripción

La condición para acceder a una vivienda con protección oficial en la ciudad de Barcelona es la inscripción en el Registro de solicitantes de vivienda con protección oficial de Barcelona (RSVPOB).

La inscripción tiene una validez de un año desde la fecha de la resolución de inscripción. Los datos deben estar siempre actualizados en el registro y habrá que hacer las modificaciones y renovaciones de solicitud oportunas.

Ofrece

Documento. Justificante administrativo de la presentación del trámite de inscripción correspondiente y su consiguiente notificación.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona

Canales de petición

- ✓ Atención presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.
- ✓ Atención presencial: OAC (solo Oficina de Sant Miquel) (solo presolicitud)
- ✓ Telefónico: en el número 010 (solo presolicitud).
- ✓ Telemático: en la web www.registrehabitatgebcn.cat(solo presolicitud).
- ✓ Habet ("Vivienda te llama"): servicio con cita previa telefónica de atención personalizada (solo apoyo a la gestión).

Canales de gestión

- ✓ Atención presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.
- ✓ Correo postal: en caso de presolicitud, hay que completar la solicitud por correo postal a la dirección del Consorcio de la Vivienda (sobre remisión AP 18001), calle del Doctor Aiguader, 15, 08003 Barcelona.
- ✓ Telemático: en el correo electrónico de la persona solicitante.

Canales de recepción

- ✓ Correo postal: en la dirección de empadronamiento de la persona solicitante o, en caso contrario, en la dirección indicada por la persona solicitante.

Objetivo de gestión

- ✓ Resolver las solicitudes de inscripción, modificación de datos o renovación de inscripción en un máximo de 30 días naturales.

MODALIDAD 2: ADJUDICACIÓN DE VIVIENDAS PROTEGIDAS Y SOCIALES

Descripción

Las personas inscritas en el Registro de solicitantes de vivienda con protección oficial de Barcelona participarán en los procedimientos de adjudicación que se vayan abriendo siempre que se cumplan los requisitos que establezcan las bases de la convocatoria.

El Registro se encarga de la validación y control de la adjudicación y transmisión de viviendas con protección oficial en la ciudad de Barcelona, tanto de las primeras como de las segundas transmisiones (nueva adjudicación de una vivienda ya adjudicada con anterioridad).

Esta modalidad de servicio se ocupa de la gestión o el control del proceso de adjudicación y la validación de los requisitos de los solicitantes participantes en el proceso de adjudicación (en función del acuerdo establecido con los diferentes promotores públicos y privados) hasta su notificación al adjudicatario y es llevada a cabo por el Consorcio de la Vivienda de Barcelona (CVB).

La adjudicación definitiva y contratación de las viviendas o bien las realiza el promotor privado, o bien el IMHAB cuando se trata de las viviendas del parque público que este administra y gestiona, o en viviendas donde la persona propietaria o gestora delega la gestión del proceso.

Así, a través de esta modalidad, el IMHAB ofrece información y asesoramiento a los adjudicatarios de las viviendas del parque público, que administra y gestiona sobre todas las cuestiones relacionadas con las operaciones que se derivan de la contratación de las viviendas que integran el parque de viviendas, según se detalla a continuación:

- Condiciones del contrato de arrendamiento.
- Normas de las viviendas, derechos, obligaciones, etc.
- Condiciones (precio, régimen jurídico, etc.) de la adjudicación para formalizar el contrato.
- Recursos y prestaciones sociales existentes para afrontar sus necesidades.
- Características de la vivienda (ubicación, metros, distribución, servicios), que incluye la organización de la visita a la vivienda.

Y se encarga de toda la gestión administrativa y contractual de las viviendas gestionadas del parque público, derivada del contrato con el adjudicatario hasta la entrega de la vivienda.

Ofrece

Documentos. Entrega de la resolución individual correspondiente del resultado del procedimiento de adjudicación.

Vivienda. En caso de ser adjudicatario de una promoción pública gestionada por el IMHAB, se entrega la vivienda mediante un contrato de cesión (derecho de superficie, alquiler o vitalicio).

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona

Canales de petición

- ✓ Presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.

Canales de gestión

- ✓ Atención presencial: servicio de atención de las personas afortunadas en los procesos de adjudicación.
- ✓ Telemático: correo electrónico de la persona solicitante.
- ✓ Telefónico: en el teléfono facilitado por la persona solicitante.
- ✓ Correo postal: notificación a la dirección indicada por la persona solicitante.
- ✓ Habet ("Vivienda te llama"): servicio con cita previa telefónica de atención personalizada (solo apoyo a la gestión).

Canales de recepción

- ✓ Correo postal: notificación a la dirección indicada por la persona solicitante.

Objetivo de gestión

- ✓ *Enviar el 50 % de los expedientes de adjudicatarios al promotor antes de 3 meses, en el total de convocatorias de adjudicación de viviendas realizadas mediante el sistema de sorteo.*

MODALIDAD 3: ADJUDICACIÓN DE VIVIENDAS POR EMERGENCIA SOCIAL POR PÉRDIDA DE VIVIENDA HABITUAL

Descripción

A través de esta modalidad se da servicio a los ciudadanos y ciudadanas que se encuentran en una situación de emergencia y riesgo de exclusión residencial, y se pone a su disposición las viviendas del fondo de alquiler social, que se adjudican a través de la Mesa de Emergencias Sociales de Barcelona.

Se reciben, instruyen y valoran los expedientes de los casos de vulnerabilidad y de pérdida inminente de la vivienda que han presentado los ciudadanos y ciudadanas y se gestiona el proceso de adjudicación de los expedientes valorados por la mesa.

Asimismo, a través de esta modalidad, el IMHAB ofrece información y asesoramiento a los adjudicatarios de las viviendas del parque público, que administra y gestiona, sobre todas las cuestiones relacionadas con las operaciones que se derivan del contrato de alquiler de las viviendas que integran el fondo de alquiler social según se detalla a continuación:

- ✓ Condiciones del contrato de arrendamiento.
- ✓ Normas de las viviendas, derechos, obligaciones, etc.
- ✓ Condiciones (precio, régimen jurídico, etc.) de la adjudicación para formalizar el contrato.
- ✓ Recursos y prestaciones sociales existentes para afrontar sus necesidades.
- ✓ Características de la vivienda (ubicación, metros, distribución, servicios), que incluye la organización de la visita a la vivienda.

Y se encarga de toda la gestión administrativa y contractual derivada del contrato de la vivienda con el adjudicatario/a.

Ofrece

Documentos. Entrega de la resolución individual correspondiente del resultado del procedimiento de adjudicación.

Vivienda: En último término, entrega de una vivienda, mediante un alquiler social.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona

Canales de petición

- ✓ Presencial: Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona

Canales de gestión

- ✓ Presencial: Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona
- ✓ Telemático: en el correo electrónico de la persona solicitante.
- ✓ Telefónico: en el teléfono facilitado por la persona solicitante.
- ✓ Habet ("Vivienda te llama"): servicio con cita previa telefónica de atención personalizada (solo apoyo a la gestión).

Canales de recepción

- ✓ Presencial: Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona
- ✓ Por correo postal: en la dirección de empadronamiento o datos de notificación añadidos al formulario de solicitud.

Objetivo de gestión

- ✓ Adjudicar una vivienda del fondo de alquiler social o recurso residencial al 30 % de las personas solicitantes de viviendas para emergencias sociales.
- ✓ Efectuar las valoraciones de los expedientes de emergencia por la Mesa de Emergencias, en un máximo de 66 días naturales desde que se registra la entrada de la solicitud de emergencias.
- ✓ Entregar el 90 % de las viviendas gestionadas por el IMHAB, en un plazo máximo de 30 días naturales entre la firma de resolución de adjudicación del IMHAB y la firma del contrato.

MODALIDAD 4: CESIÓN DE VIVIENDAS PARA ENTIDADES SOCIALES Y PROGRAMAS MUNICIPALES

Descripción

A través de esta modalidad se ceden viviendas a entidades sociales o municipales para destinarlas a programas de inclusión social con personas que se encuentran en situación de exclusión, con quienes las entidades hacen trabajos de reinserción. Problemáticas como, por ejemplo, las derivadas por problemas de salud, en situación de sin hogar, diversidad funcional, violencia machista, inmigración y asilo en situación vulnerable y jóvenes tutelados.

Mediante unas convocatorias, las entidades interesadas presentan sus proyectos, que deben cumplir los requisitos y criterios que se les pide en la convocatoria. Se reciben, instruyen y valoran los proyectos presentados por las entidades y se hace una propuesta de adjudicación de las viviendas en función de la disponibilidad.

Ofrece

En función de lo que establezca cada convocatoria.

Coste y forma de pago

Gratuito. El precio de cesión se paga mediante un recibo mensual.

Centros prestadores

- ✓ Oficina de Información y Atención del IMHAB

Canales de petición

Canales de gestión

- ✓ Telemático: correo electrónico habilitado para la tramitación de la convocatoria.

Canales de recepción

- ✓ Telemático: correo electrónico habilitado para la tramitación de la convocatoria.

Objetivo de gestión

- ✓ Hacer el seguimiento de la vigencia de los convenios y los proyectos presentados por las entidades sociales que tienen viviendas cedidas en el 75 % de los casos.

AMPLIACIÓN DEL PARQUE PÚBLICO DE VIVIENDA

DESCRIPCIÓN

Desde el IMHAB se trabaja para ampliar el parque público de vivienda mediante la construcción de promociones de obra nueva y la compra de viviendas y edificios con el objetivo de incrementar el número de viviendas disponibles a precios asequibles y facilitar el acceso a unidades de convivencia que cumplan los requisitos de acceso a los diferentes programas, con seguimiento y control por parte del IMHAB[1].

UTILIDAD

La incorporación de viviendas en el parque público para poder dar alojamiento al máximo número de personas solicitantes y en las mejores condiciones.

GARANTÍA

La Administración tiene la competencia en materia de vivienda.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

Para la compra de viviendas y edificios, está la normativa siguiente:

- ✓ Compra de viviendas provenientes de ejecución hipotecaria a través del derecho de tanteo establecido en el Decreto 1/2015.
- ✓ Compra de edificios a través del derecho de tanteo previsto en la modificación del Plan general metropolitano del 5/12/2018.
- ✓ Compra de viviendas de protección oficial a través del derecho de tanteo proveniente de la Ley de derecho de la vivienda 18/2007.
- ✓ Recompra del derecho de superficie de viviendas de protección oficial.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- ✓ Derecho a una vivienda digna.
- ✓ Deber de facilitar información, documentada y veraz, necesaria para valorar la necesidad de vivienda según la normativa.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Obra nueva:

1. Preparación de requerimientos previos:
    - Estudio de la normativa de aplicación
    - Elaboración de estudio geotécnico y topográfico
2. Elaboración de concurso de arquitectos (si procede):
    - Preparación de la documentación y de los pliegos
    - Revisión de ofertas, elaboración de informes de puntuación y adjudicación
3. Redacción de anteproyecto y proyecto básico
4. Tramitación ITT y solicitud de licencias obra
5. Elaboración de concurso de aparejadores
    - Preparación de la documentación y de los pliegos
    - Revisión de ofertas, elaboración de informes de puntuación y adjudicación
6. Proyecto ejecutivo
7. Licitación, ejecución y acta final de obras
8. Puesta en marcha del edificio:
    - Alta de suministros (agua, gas, electricidad, telecomunicaciones)
    - Instalaciones renovables

[1] Las promociones delegadas no están contabilizadas en estos resúmenes anuales.

- Certificación energética
- Instalaciones de telecomunicaciones
- Legalización de aparcamiento y otros
- Obtención de calificación definitiva

Cesión de suelo:

1. Inicio de desarrollo del proyecto
2. Redacción de informe para solicitar suelo y petición
3. Formalización de acta de cesión
4. Inscripción del suelo en el registro

Tanteo y retracto:

1. Recepción de solicitud de derecho de tanteo
2. Valoración económica inicial
3. Visita técnica a la vivienda y elaboración de informe
4. Visita del Servicio de Prevención, Intervención y Mediación en Viviendas Públicas (SPIMV) en la vivienda y elaboración de informe social (si la vivienda está ocupada)
5. Comunicación del interés o no para ejercer el derecho de tanteo

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Alcanzar anualmente una cifra de viviendas adquiridas vacías igual o superior a un tercio de las viviendas totales.
- ✓ Entregar el 80 % de obras acabadas con certificación energética A.

MODALIDAD 1: PROMOCIONES DE OBRA NUEVA

Descripción

Construcción de promociones de obra nueva desde la redacción de los proyectos de arquitectura de promociones de viviendas públicas hasta su total construcción y preparación para la entrega final de la vivienda, con seguimiento y control por parte del IMHAB[2].

Se construyen promociones con diferentes calificaciones y dirigidas a diferentes colectivos sociales. Al realizar la construcción de las promociones se tienen en cuenta las características de estos colectivos y la optimización de los recursos para diseñar las características de las viviendas.

Ofrece

Viviendas.

Coste y forma de pago

-

Centros prestadores

- ✓ Oficina de Información y Atención del IMHAB

Canales de petición

-

Canales de gestión

-

Canales de recepción

-

[2] Las promociones delegadas no están contabilizadas en estos resúmenes anuales.

Objetivo de gestión

- ✓ Entregar el 80 % de obras acabadas con certificación energética A.

MODALIDAD 2: ADQUISICIÓN DE VIVIENDAS Y EDIFICIOS

Descripción

Ampliación del parque público de vivienda de protección oficial mediante la compra de viviendas a través de los diferentes instrumentos previstos en la legislación vigente:

- ✓ Compra de viviendas provenientes de ejecución hipotecaria a través del derecho de tanteo establecido en el Decreto 1/2015.
- ✓ Compra de edificios a través del derecho de tanteo previsto en la modificación del Plan general metropolitano del 5/12/2018.
- ✓ Compra de viviendas de protección oficial a través del derecho de tanteo proveniente de la Ley de derecho de la vivienda 18/2007.

Ofrece

Adquisición de la vivienda. Adquisición de la vivienda para incluirla en el parque público de viviendas.

Coste y forma de pago

0 euros

Centros prestadores

- ✓ Oficina de Información y Atención del IMHAB

Canales de petición

- ✓ Presencial: para registrar, en cualquier oficina de registro.
- ✓ Correo postal: a la atención del Departamento de Patrimonio del IMHAB. En la calle del Doctor Aiguader, 36, Barcelona.

Canales de gestión

- ✓ Presencial: para registrar, en cualquier oficina de registro.
- ✓ Presencial: en las oficinas del Departamento de Patrimonio del IMHAB. En la calle del Doctor Aiguader, 36, Barcelona.
- ✓ Correo postal: a la atención del Departamento de Patrimonio del IMHAB. En la calle del Doctor Aiguader, 36, Barcelona.

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en las oficinas de Patrimonio del IMHAB. En la calle del Doctor Aiguader, 36, Barcelona.
- ✓ Correo postal: notificación a la dirección indicada por la persona solicitante.

Objetivo de gestión

- ✓ Alcanzar anualmente una cifra de viviendas adquiridas vacías igual o superior a un tercio de las viviendas totales.

GESTIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL CON LAS PERSONAS USUARIAS Y LAS COMUNIDADES DE VECINOS Y VECINAS DEL PARQUE PÚBLICO

DESCRIPCIÓN

Administración y gestión de la relación contractual con las personas usuarias de las viviendas que integran el parque público de alquiler del IMHAB.

Este servicio facilita información, orientación y atención personalizada sobre los diferentes aspectos vinculados al contrato de arrendamiento de las viviendas del IMHAB, así como sobre las condiciones de uso.

Gestiona integralmente la relación contractual vinculada al arrendamiento y ejecuta trámites y acciones necesarios en función de las situaciones detectadas o peticiones vinculadas a la relación contractual con las personas usuarias:

- ✓ Gestión de las subrogaciones por defunción del titular, siempre que se den las circunstancias y condiciones que prevé la normativa vigente de aplicación.
- ✓ Gestión de las renovaciones contractuales cuando se den las circunstancias y condiciones que prevé la normativa vigente.
- ✓ Gestión de las regularizaciones de las personas ocupantes de las viviendas cuando se den las circunstancias y condiciones que prevé la normativa vigente.
- ✓ Cambio de vivienda a los inquilinos e inquilinas del parque público del IMHAB orientado a solucionar situaciones sobrevenidas que afectan a la accesibilidad a la vivienda, al aumento de la unidad familiar u otras circunstancias sociales que aparezcan justificadas, siempre que se den las condiciones que prevé la normativa vigente y el IMHAB disponga de viviendas vacantes que ofrecer.

Atención y seguimiento en caso de conflicto, vulnerabilidad o dificultades del pago de la renta de alquiler de las viviendas para favorecer la normalización de las situaciones o derivarlas a recursos o ayudas públicas:

- ✓ Evaluación, gestión y otorgamiento de reducciones del alquiler siempre que se den las circunstancias y condiciones que prevé la normativa vigente en el momento de la solicitud.
- ✓ Acogida y acompañamiento a las personas adjudicatarias de las viviendas en situaciones de especial vulnerabilidad sobrevenida para fomentar su integración en la comunidad y contribuir a la mejora de la convivencia en el seno de las comunidades de vivienda y prevenir posibles conflictos.
- ✓ Proporciona servicios de mediación en caso de conflicto.

Inspecciona y controla que las viviendas del parque público de alquiler se destinan a los usos y funciones que establece la normativa vigente.

UTILIDAD

El servicio da información facilita la tramitación a las personas usuarias del parque público de vivienda y administra y gestiona todos los trámites y procedimientos vinculados a los contratos de arrendamiento de las viviendas. También se encarga de la atención, seguimiento y acompañamiento a las personas usuarias, así como del control del cumplimiento de las condiciones contractuales.

GARANTÍA

La Administración tiene la competencia en materia de vivienda.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- ✓ Derecho a una vivienda digna.
- ✓ Derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos personales.
- ✓ Derecho y garantías propios del procedimiento administrativo.
- ✓ Las personas o unidades de convivencia que resultan adjudicatarias de una vivienda del fondo de alquiler social firman un acuerdo social en el que se establecen los deberes que deben asumir las personas adjudicatarias para el disfrute de la ayuda o carencia que puedan recibir para atender el pago del alquiler.
- ✓ Deber de comunicar cualquier cambio de los datos presentados.
- ✓ Deber de facilitar la información, documentada y veraz, necesaria.
- ✓ Deber de darle un buen uso a la vivienda y destinarla a residencia habitual y permanente.
- ✓ Deber de contribuir a la buena convivencia vecinal.
- ✓ Deber de atender el pago de los recibos de alquiler.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Demanda de información/tramitación.
2. Procedimiento en función de la tramitación y modalidad de servicio.
3. Entrega de documentación sobre la tramitación.
    3.1. En caso de información, no hay comprobante.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Atender al 75 % de las personas usuarias que nos visitan presencialmente en un tiempo de espera inferior a los 15 minutos.
- ✓ Atender el 75 % de las regularizaciones en un plazo máximo de 2 meses.
- ✓ Atender el 75 % de las peticiones de cambios de viviendas en un plazo máximo de 2 meses.
- ✓ Intervenir en las peticiones recibidas por el SPIMV como máximo en los 3 días posteriores a la recepción.

MODALIDAD 1: ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA DE VIVIENDAS DE GESTIÓN MUNICIPAL

Descripción

Esta modalidad de servicio da respuesta, principalmente, a las necesidades de los usuarios y usuarias del parque público de vivienda del IMHAB en materia de información y asesoramiento sobre los requisitos para hacer las diferentes tramitaciones con el IMHAB. Gestiona o vehicula los trámites vinculados a la gestión contractual de los inmuebles y las reducciones de alquiler, así como la gestión de las incidencias de mantenimiento de las viviendas de alquiler no imputables a las personas usuarias.

Ofrece

Documentación En caso de trámites, hay un documento acreditativo del trámite realizado. Si es informativo, no hay entregable obligatorio.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Oficina de Información y Atención del IMHAB

Canales de petición

- ✓ Telefónico: en el teléfono de atención e información al usuario/a: 932 915 404 y 932 915 424.
- ✓ Presencial: en la calle del Doctor Aiguader, 36, Barcelona.
- ✓ Telemático: en el correo electrónico Imhab@imhab.cat
- ✓ Telemático: en el área de usuarios del portal web.

Canales de gestión

- ✓ Telefónico: en el teléfono de atención e información al usuario/a: 932 915 404 y 932 915 424, y en el número de teléfono indicado por la persona solicitante.
- ✓ Presencial: en la calle del Doctor Aiguader, 36, Barcelona.
- ✓ Telemático: https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/ca/registre-electronic
- ✓ Telemático: en el área de usuarios del portal web.

Canales de recepción

- ✓ Telefónico: en el teléfono de atención e información al usuario/a: 932 915 404 y 932 915 424, y en el número de teléfono indicado por la persona solicitante.
- ✓ Presencial: en la calle del Doctor Aiguader, 36, Barcelona.
- ✓ Telemático: https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/es/registro-electronico
- ✓ Telemático: en el área de usuarios del portal web.

Objetivo de gestión

- ✓ Atender al 75 % de las personas usuarias que nos visitan presencialmente en un tiempo de espera inferior a los 15 minutos.

MODALIDAD 2: GESTIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL

Descripción

Esta modalidad de servicio da respuesta a las necesidades de información y asesoramiento de las personas usuarias sobre todas las cuestiones relacionadas con las operaciones que se derivan del contrato de alquiler de las viviendas que integran el parque público de vivienda del IMHAB.

- ✓ Condiciones del contrato de arrendamiento.
- ✓ Normas de las viviendas de alquiler, derechos, obligaciones, precio, etc.
- ✓ Características de la vivienda (ubicación, metros, distribución, servicios).

También se ocupa de hacer toda la gestión administrativa derivada de los contratos de arrendamiento de las viviendas:

- ✓ Tramitación de fianzas y presentación delante del Incasòl.
- ✓ Gestión del contrato de alquiler.
- ✓ Gestión y cobro de los recibos de alquiler a través de Servicios Económicos del IMHAB.
- ✓ Estudio, valoración, tramitación y gestión de las renovaciones y prórrogas de los contratos.
- ✓ Estudio, valoración, tramitación y gestión de las peticiones de subrogación de contrato derivadas de casos de defunción del titular.
- ✓ Estudio, valoración, tramitación y gestión de las regularizaciones contractuales.
- ✓ Estudio, valoración, tramitación y gestión de las peticiones de cambio de vivienda.

Ofrece

Documentación En caso de trámites, hay un documento acreditativo del trámite realizado.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Oficina de Información y Atención del IMHAB

Canales de petición

- ✓ Telefónico: en el teléfono de atención e información al usuario/a: 932 918 500.
- ✓ Presencial: en la calle del Doctor Aiguader, 36, Barcelona.
- ✓ Telemático: en el correo electrónico Imhab@imhab.cat
- ✓ Telemático: en el área de usuarios del portal web.

Canales de gestión

- ✓ Telefónico: en el teléfono de atención e información al usuario/a: 932 918 500, y en el número de teléfono indicado por la persona solicitante.
- ✓ Presencial: en la calle del Doctor Aiguader, 36, Barcelona.
- ✓ Telemático: en el correo electrónico Imhab@imhab.cat y en el correo electrónico indicado por la persona solicitante.
- ✓ Telemático: en el área de usuarios del portal web.

Canales de recepción

- ✓ Telefónico: en el teléfono de atención e información al usuario/a: 932 918 500, y en el número de teléfono indicado por la persona solicitante.
- ✓ Presencial: en la calle del Doctor Aiguader, 36, Barcelona.
- ✓ Telemático: en el correo electrónico Imhab@imhab.cat y en el correo electrónico indicado por la persona solicitante.
- ✓ Telemático: en el área de usuarios del portal web.

Objetivo de gestión

- ✓ Atender el 75 % de las regularizaciones en un plazo máximo de 2 meses.
- ✓ Atender el 75 % de las peticiones de cambios de viviendas en un plazo máximo de 2 meses.
- ✓ Atender el 80 % de las peticiones de reducción de alquiler en un plazo máximo de 2 meses.
- ✓ Atender el 75 % de las peticiones de subrogaciones en un plazo máximo de 2 meses.
- ✓ Atender el 80 % de las renuncias de alquiler en un plazo máximo de 2 meses.

MODALIDAD 3: INSPECCIÓN

Descripción

Esta modalidad de servicio se orienta a garantizar que el esfuerzo solidario y colectivo que supone la construcción de vivienda pública tenga como destinatarios ciudadanos y ciudadanas que cumplan las condiciones que establece la normativa, mediante labores de inspección y comprobación de la correcta ocupación y utilización de las viviendas, protegidas o gestionadas del parque público de alquiler, la verificación de su destino al de domicilio habitual y permanente de la persona o personas adjudicatarias, de cara a la detección de posibles irregularidades, y su posterior regularización y corrección.

Ofrece

Atención/intervención. Documento. En caso de inspección, se acredita la visita con un documento del resultado de la inspección.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Oficina de Información y Atención del IMHAB

Canales de petición

- ✓ Telefónico: 932 918 500.
- ✓ Telemático: en el correo electrónico Imhab@imhab.cat
- ✓ Presencial: en la oficina de la calle del Doctor Aiguader, 36, Barcelona.

Canales de gestión

- ✓ Telefónico: en el número de teléfono indicado por la persona solicitante.
- ✓ Presencial: en la vivienda de la persona solicitante.

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en la vivienda de la persona solicitante.

Objetivo de gestión

- ✓ Hacer el 75 % de los informes de inspección de la Unidad de Intervención del Parque Público del IMHAB en menos de 90 días.

MODALIDAD 4: INTERVENCIÓN Y MEDIACIÓN

Descripción

Esta modalidad de servicio actúa para prevenir situaciones de vulnerabilidad, incumplimiento o conflicto, mediante el acompañamiento a los adjudicatarios de las viviendas en situaciones de especial vulnerabilidad sobrevenida, para fomentar la integración en la comunidad y contribuir a la mejora de la convivencia en el seno de las comunidades de vivienda y prevenir posibles conflictos, el seguimiento de las situaciones de morosidad de las familias y los procesos de mediación en casos de conflicto vecinal.

Ofrece

Atención/intervención. Documento.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Consorcio de la Vivienda de Barcelona (IMHAB + AVC)

Canales de petición

- ✓ Telemático: en el correo electrónico del servicio.

Canales de gestión

- ✓ Telefónico: en el número de teléfono indicado por la persona solicitante.
- ✓ Presencial: en la vivienda de la unidad de convivencia.

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en la vivienda de la unidad de convivencia.

Objetivo de gestión

- ✓ Intervenir en las peticiones recibidas por el SPIMV como máximo en los 3 días posteriores a la recepción.

GESTIÓN DE EDIFICIOS Y VIVIENDAS DEL PARQUE PÚBLICO

DESCRIPCIÓN

El servicio se ocupa del mantenimiento, la adecuación, la gestión y la tutela del parque administrado por el IMHAB. Con esta función proporciona diferentes modalidades de servicio a las personas usuarias del parque público y a la ciudadanía, según se detalla a continuación:

Coordina, gestiona y supervisa las actividades y los servicios de mantenimiento, ordinarios y correctivos, de los edificios del parque público de alquiler a través de la resolución de incidencias, arreglo de averías y la puesta a punto de las instalaciones generales de estos, y también evalúa y ejecuta, si procede, las actividades de rehabilitación de las viviendas para ser reasignadas o para adaptarlas a la normativas técnicas y estándares de vivienda vigentes, siempre que sea preceptivo.

También se gestionan, a petición de las personas usuarias, intervenciones ordinarias de mantenimiento o reparaciones, con gastos a cargo de las personas usuarias, distribuidos de conformidad con lo que especifica la normativa vigente.

Los servicios de mantenimiento incluyen, según se detecta o solicitan las comunidades vecinales, lo siguiente:

- ✓ Actuaciones en las instalaciones de los edificios.
- ✓ Obras y servicios necesarios para el mantenimiento rutinario.
- ✓ Actuaciones sobre los sistemas de evacuación de humo y aguas residuales, equipos estacionarios.
- ✓ Mantenimiento del sistema contra incendios.
- ✓ Obras y servicios necesarios para el mantenimiento del ascensor, escaleras y otros elementos comunes.
- ✓ Mantenimiento de las zonas verdes relevantes de los edificios.
- ✓ Limpieza de los espacios comunitarios de los edificios.
- ✓ Servicio de desinfección, control de plagas.

Gestiona y tutela el patrimonio del parque público de viviendas con el fin de cumplir la función social de las viviendas y garantizar el uso y destino correctos para que el esfuerzo solidario y colectivo que supone la dotación de vivienda pública tenga como destinataria la ciudadanía que cumpla las condiciones que establece la normativa.

Gestiona, administra o participa en las comunidades de vecinos para asegurar su buen funcionamiento y el bienestar comunitario, a través de diferentes opciones de servicio:

- ✓ Gestiona y administra los inmuebles de titularidad de la finca mayoritaria o única de la Administración, y se ocupa de la gestión de las incidencias de la comunidad y del control económico de las cuentas comunitarias y de la gestión de la convivencia vecinal, para prevenir, mantener y fomentar el bienestar en las comunidades y edificios de viviendas, proporcionando servicios de mediación, cuando sea necesario, en casos de conflicto vecinal.
- ✓ Participa y se relaciona con las comunidades vecinales de los inmuebles donde dispone de viviendas con titularidad minoritaria, asumiendo las obligaciones que le son inherentes en la medida en que es miembro de la comunidad vecinal (propietario o entidad gestora de la vivienda) y vela por que las personas usuarias de sus viviendas contribuyan al buen uso y bienestar de las comunidades.

Comercializa, adjudica y gestiona los locales, aparcamientos y trasteros, según se detalla a continuación:

- ✓ Comercialización de locales hasta su adjudicación a través de sorteo, adjudicación directa o mediante convenios favoreciendo el establecimiento de actividades y servicios que dinamicen la actividad de barrio.
- ✓ Comercialización de aparcamientos y trasteros hasta su adjudicación a través de sorteo, adjudicación directa o programa Aparcaquí.

UTILIDAD

Gestión y administración con las comunidades vecinales.
Relación y participación de las comunidades vecinales.
En el caso de locales, aparcamientos y trasteros, el servicio se encarga de la información, comercialización hasta la adjudicación con las personas usuarias interesadas y de la gestión de la relación contractual y todos sus trámites derivados con las personas adjudicatarias.

GARANTÍA

La Administración tiene la competencia en materia de vivienda.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- ✓ Derecho a disfrutar de su vivienda y usar los elementos comunes de los edificios.
- ✓ Derecho a disponer del acceso de los servicios básicos (luz y agua) en la vivienda.
- ✓ Derecho a disponer del certificado energético de la vivienda o la calificación de viviendas de protección oficial correspondiente.
- ✓ Derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos personales.
- ✓ Derecho y garantías propios del procedimiento administrativo.
- ✓ Deber de darle un buen uso a la vivienda y destinarla a residencia habitual y permanente.
- ✓ Deber de contribuir a la buena convivencia vecinal.
- ✓ Deber de atender el pago de las cuotas complementarias por gastos comunes del inmueble cuando así se ha estipulado.
- ✓ Deber de hacer un buen uso y conservar las instalaciones del inmueble.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Las personas arrendatarias de viviendas, locales, aparcamientos y trasteros del parque público que gestiona el IMHAB pueden comunicar las incidencias o situaciones de conflicto a través de diferentes canales, según el procedimiento siguiente:

1. Recepción y registro de la incidencia o aviso.
2. Asignación de un número de seguimiento en la incidencia o aviso.
3. Si la incidencia o aviso es competencia del IMHAB:
   - Asignación al departamento competente.
   - Derivación a los agentes externos (empresas de mantenimiento de patrimonio y seguros) para su resolución.
4. Si la incidencia o aviso no es competencia del IMHAB:
   - Comunicación de la desestimación de la incidencia a la persona interesada.

Las personas interesadas en el arrendamiento de locales del parque público que gestiona el IMHAB pueden solicitar información y enviar sus solicitudes a través de los canales establecidos.

Las personas interesadas en el arrendamiento de aparcamientos del parque público que gestiona el IMHAB pueden pedir información y enviar sus solicitudes a través de los canales establecidos o del programa Aparcaquí.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Resolver el 80 % de las incidencias de los servicios comunitarios en un máximo de 20 días.

MODALIDAD 1: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO Y ADECUACIÓN DE VIVIENDAS

Descripción

El servicio se realiza tanto a través de la prestación del servicio de mantenimiento preventivo, que consiste en la realización de operaciones planificadas de revisión de elementos constructivos e instalaciones de los inmuebles, como a través de acciones de rehabilitación específicas que permiten la renovación programada de elementos de los inmuebles.

El mantenimiento correctivo se activa cuando se detectan disfunciones o aparecen imprevistos que obligan a corregir los fallos y averías en las instalaciones y los elementos de los inmuebles, con el objetivo de llevar a cabo el conjunto de acciones o intervenciones necesarias para reparar o sustituir los componentes, elementos o instalaciones que las han producido, en el menor tiempo posible, y garantizar que el inmueble siga funcionando con total normalidad.

El mantenimiento correctivo se realiza tanto en las zonas comunes de los edificios como en las viviendas, con la excepción de aquellas disfunciones que se derivan del uso habitual de las viviendas y que tienen que resolver los titulares del contrato de arrendamiento.

También se incluye en esta modalidad la adecuación de las viviendas vacías, previamente a una nueva adjudicación, con el fin de cumplir los requisitos de habitabilidad y garantizar un nivel de confortabilidad; por lo tanto, este servicio permite reincorporar estas viviendas al parque público de alquiler en las mejores condiciones.

Ofrece

Documento. Actualización del libro del edificio en que se recogen las actuaciones preventivas realizadas. En el caso del correctivo, se hace entrega de un documento acreditativo de la actividad realizada y tiempo dedicado a completar el mantenimiento correctivo.

Vivienda o espacios comunes. Conservación y mejora de las viviendas o espacios comunes.

Coste y forma de pago

Depende de la actuación realizada. En función de la Ley de arrendamientos urbanos, algunas intervenciones son a cargo del IMHAB, y otras, a cargo de los vecinos y vecinas.

Centros prestadores

- ✓ Oficina de Información y Atención del IMHAB

Canales de petición

En caso de mantenimiento correctivo, es necesario que se pida en cada caso.

- ✓ Telefónico: en el teléfono de atención e información al usuario/a: 932 915 411
- ✓ Presencial: en la calle del Doctor Aiguader, 36, Barcelona.
- ✓ Telemático: en el correo electrónico avismanteniment@imhab.cat
  Telemático: en el área de usuarios del portal web.

Canales de gestión

- ✓ Telefónico: en el número de teléfono indicado por la persona solicitante.
- ✓ Presencial: en la vivienda de referencia.
- ✓ Correo postal: en la dirección de referencia.

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en la vivienda de referencia.

Objetivo de gestión

- ✓ Atender el 80 % de las incidencias en un plazo máximo de 15 días.

MODALIDAD 2: GESTIÓN, TUTELA Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO

Descripción

Esta modalidad de servicio se encarga de la defensa jurídica directa de los intereses del IMHAB ante las autoridades y, especialmente, los tribunales de justicia en materia civil. El servicio se centra principalmente en la gestión del parque público de viviendas, con el fin de garantizar el uso correcto y la función social de las viviendas, según se detalla a continuación:

- ✓ Solucionar las irregularidades existentes en el uso y ocupación de las viviendas.
- ✓ Intervenir cuando se detectan incumplimientos contractuales, habitualmente:
  - Falta de pago.
  - Sin uso.
  - Mal uso.
  - Uso como vivienda turística.
  - Finalización de plazo contractual.
  - Cesión no consentida.
  - Cohabitación (en viviendas tuteladas).

Ofrece

Documento. Requerimiento de cumplimiento para la mediación o interposición de acciones judiciales de naturaleza civil.

Coste y forma de pago

-

Centros prestadores

- ✓ Oficina de Información y Atención del IMHAB

Canales de petición

- ✓ Telefónico: en el teléfono de atención e información al usuario/a: 932 918 500.
- ✓ Presencial: en la calle del Doctor Aiguader, 36, Barcelona.
- ✓ Telemático: en el correo electrónico Imhab@imhab.cat

Canales de gestión

- ✓ Telefónico: en el teléfono de atención e información al usuario/a: 932 918 500.
- ✓ Telefónico: en el teléfono facilitado por la persona usuaria o su representante legal.
- ✓ Presencial: en la calle del Doctor Aiguader, 36, Barcelona.
- ✓ Correo postal: en la dirección indicada por la persona usuaria.

Canales de recepción

- ✓ Atención presencial: entrega en mano a través del inspector/a en la vivienda de la persona usuaria.
- ✓ Correo postal: por correo ordinario, carta certificada o burofax, dependiendo de la comunicación, a la dirección de la persona usuaria.

Objetivo de gestión

- ✓ Llegar a un acuerdo sin demanda judicial con el ciudadano o ciudadana en un mínimo del 35 % de los casos cerrados.

MODALIDAD 3: GESTIÓN DE COMUNIDADES

Descripción

Esta modalidad de servicio se encarga de la gestión de las comunidades vecinales del parque público de vivienda para garantizar y contribuir al buen funcionamiento de los inmuebles.

Gestiona de manera integral y técnica todo lo que tiene que ver con las comunidades de vecinos y su buen funcionamiento. Se encarga de la gestión de los problemas que puedan surgir en el edificio o entre los vecinos y vecinas, bien sea para contratar proveedores, gestionar la limpieza, presentar papeleo legal y legislativo o encargarse de los presupuestos y del cobro o impago de las cuotas por parte de los vecinos y vecinas, bien sea para mantener las relaciones con las comunidades de propietarios y administradores de fincas, en aquellos edificios donde no es propietario mayoritario, asegurándose, en estos casos y como propietario, de participar en el buen funcionamiento de la comunidad y del edificio.

Entre sus funciones principales se encuentran las siguientes:

- ✓ Velar por la seguridad y el buen mantenimiento del inmueble, realizando los avisos pertinentes a las personas propietarias en caso de que haya algún problema o incidencia.
- ✓ Coordinar los servicios necesarios para el buen funcionamiento del inmueble. Al mismo tiempo, vela por que los servicios contratados de los edificios funcionen correctamente y por el buen estado de sus instalaciones y servicios, y, a este efecto, efectúa las oportunas advertencias y prevenciones a los titulares de las viviendas.
- ✓ Preparar, realizar, gestionar y liquidar los presupuestos de gasto de la comunidad y gestionar las reparaciones que necesite el edificio, presupuestando, proponiendo o contratando los medios necesarios para atender estos gastos. También efectuar los pagos y realizar los cobros que sean procedentes, según se detalla a continuación:
  - Actualización de las rentas por IPC.
  - Gestión del impuesto de bienes inmuebles de todo el parque público.
  - Gestión de los seguros de todo el parque público.
  - Gestión de peticiones e incidencias de usuarios (sistema de avisos) a escala individual y comunitaria.
  - Gestión de problemas derivados de la conflictividad vecinal.
  - Gestión de cobros, recibos (cuotas complementarias) y repercusión de reparaciones.

Ofrece

- ✓ Gestión de incidencias tanto de comunidades como de personas usuarias del parque público, asesoramiento y realización de todos los trámites necesarios.

Coste y forma de pago

0 euros, pero sí hay una repercusión de los costes de gastos de la comunidad.

Centros prestadores

Oficina de Información y Atención del IMHAB

Canales de petición

Canales de gestión

- ✓ Atención presencial: Oficina de Información y Atención del IMHAB (Doctor Aiguader, 36)
- ✓ Telefónico: en el número 932 918 500.
- ✓ Telemático: imhab@imhab.cat

Canales de recepción

- ✓ Correo postal: en la dirección indicada por el receptor/a.
- ✓ Telefónico: en el número de teléfono indicado por el receptor/a.

Telemático: en el correo electrónico indicado por el receptor/a.

Objetivo de gestión

Resolver el 80 % de las incidencias de los servicios comunitarios en un máximo de 20 días.

MODALIDAD 4: COMERCIALIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOCALES Y APARCAMIENTOS

Descripción

A través de esta modalidad de servicio se gestiona de manera integral el *stock* de locales comerciales y plazas de aparcamientos y trasteros de las promociones de vivienda. Esta gestión incluye la comercialización, la gestión contractual y la relación con las personas usuarias durante la vigencia de los contratos.

Las plazas de aparcamiento que han quedado desvinculadas de las viviendas de promoción pública se integran en el programa Aparcaquí para ponerlas a disposición de la ciudadanía de Barcelona.

Para hacerlo posible, los aparcamientos que se integran en este programa disponen de un sistema para controlar los accesos de vehículos y personas con el objetivo de garantizar un buen uso de las instalaciones. En el caso de los ocho aparcamientos con más número de plazas se dispone de un sistema de comunicación a través de interfonos conectado a un centro las 24 horas, para que las personas usuarias dejen avisos en caso de incidencias o averías.

Ofrece

Plaza de aparcamiento o local. Gestión para el acceso y utilización de una plaza de aparcamiento o local, así como gestión de incidencias que se deriven.

Coste y forma de pago

Gratuito. El precio de alquiler se paga mediante un recibo mensual.

Centros prestadores

- ✓ Oficina de Información y Atención del IMHAB

Canales de petición

- ✓ A través de los correos electrónicos aparcaqui@imhab.cat, aparcaments@imhab.cat y locals@imhab.cat, de instancia genérica presentada al registro Ariadna y del Iris.

Canales de gestión

- ✓ Atención presencial: en la oficina de información y atención del IMHAB (Doctor Aiguader, 36).
- ✓ Telefónico: en el número 932 918 500. Programa Aparcaquí, 932 915 424.
- ✓ Telemático: imhab@imhab.cat. Programa Aparcaquí, aparcaqui@imhab.cat

Canales de recepción

- ✓ Correo postal: en la dirección indicada por el receptor/a.
- ✓ Telefónico: en el número de teléfono indicado por el receptor/a.
- ✓ Telemático: en el correo electrónico indicado por el receptor/a.

Objetivo de gestión

- ✓ Resolver el 50 % de las peticiones de alta en el programa Aparcaquí en un plazo máximo de 30 días.

PROGRAMAS DE MOVILIZACIÓN DE VIVIENDAS DEL PARQUE PRIVADO DE BARCELONA

DESCRIPCIÓN

En este servicio se trabaja por la captación de viviendas del parque privado de alquiler por diferentes vías y con el objetivo de incrementar el número de viviendas de alquiler a precios asequibles y facilitar el acceso a unidades de convivencia que cumplan los requisitos de acceso a los diferentes programas.

UTILIDAD

La incorporación de viviendas en el mercado de alquiler y completar la oferta de viviendas públicas, para alojar el máximo número de solicitantes y en las mejores condiciones con precios asequibles.

GARANTÍA

La Administración tiene la competencia en materia de vivienda.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

La normativa reguladora referente al servicio de captación de vivienda es muy extensa. A continuación, se relaciona la principal:

- ✓ Ley de arrendamientos urbanos o la normativa vigente en materia de arrendamientos y sus modificaciones
- ✓ Ley 18/2007, de 28 de diciembre, del derecho a la vivienda
- ✓ Pacto nacional para la vivienda 2007-2016
- ✓ Plan estatal de fomento al alquiler de viviendas 2013-2016
- ✓ Decreto 75/2014, de 27 de mayo, del Plan para el derecho a la vivienda
- ✓ Plan local de vivienda de Barcelona 2008-2016, aprobado por acuerdo del Plenario del Consejo Municipal del Ayuntamiento de Barcelona, de 28 de mayo de 2008
- ✓ Bases reguladoras de la subvención equivalente al 50 % de la cuota del IBI para los propietarios que incluyan su vivienda en la bolsa de Barcelona, aprobadas por decreto de Alcaldía
- ✓ Bases reguladoras para la concesión de subvenciones para la inclusión de viviendas en el programa de la Bolsa de Vivienda de Alquiler de Barcelona
- ✓ Convocatoria general de ayudas para la rehabilitación de edificios de uso residencial y de viviendas a la ciudad de Barcelona
- ✓ Bases reguladoras de las prestaciones de urgencia social para el mantenimiento de la vivienda de alquiler y para las derivadas de la mediación en la ciudad de Barcelona
- ✓ Reglamento del Registro de solicitantes de viviendas con protección oficial de Barcelona
- ✓ Normas reguladoras de la Bolsa de Vivienda de Alquiler de Barcelona.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Derecho a una vivienda digna.
Deber de facilitar información, documentada y veraz, necesaria para valorar la necesidad de vivienda según la normativa.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

<u>Inscripción del piso en la bolsa o en el programa de cesión.</u>

1. La persona propietaria ofrece su piso a la bolsa o al programa de cesión.
2. Inspección de las condiciones de habitabilidad del piso.
3. En el caso de la bolsa, subvención de obras en el interior de la vivienda, vinculada a la convocatoria de ayudas a la rehabilitación, si es necesario.
4. Acuerdo del precio de alquiler.
5. Inclusión de la vivienda en la bolsa o en el programa de cesión.

Inscripción del ciudadano o ciudadana como solicitante de un piso de la bolsa.

1. Solicitud de inscripción y posterior aportación de la documentación requerida.
2. Validación de la solicitud de inscripción.
3. Comunicación a la persona solicitante con la confirmación de la inscripción o la baja del expediente.
4. Una vez inscrito, el solicitante debe hacer una búsqueda activa en el portal de Vivienda con el fin de concertar visitas para los pisos que le interesen.
5. Asignación del piso entre los visitantes interesados y formalización del contrato de alquiler.
6. A lo largo de la vida del contrato se da asesoramiento técnico, social y jurídico a ambas partes contratantes.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Mediación en la reducción del precio de alquiler de las viviendas de la bolsa en un 10 % del índice de referencia de alquiler de la AVC.
- ✓ Adjudicar el total de las viviendas en un plazo máximo de 60 días, desde que la vivienda está disponible.

MODALIDAD 1: INSCRIPCIÓN DE VIVIENDAS EN LA BOLSA DE VIVIENDA DE ALQUILER DE BARCELONA

Descripción

La propiedad de una vivienda que cumple los requisitos de la bolsa formaliza una solicitud de información para incluir su vivienda en la bolsa a un precio de alquiler sensiblemente inferior al del mercado privado y puede recibir las siguientes ventajas:

- ✓ Garantía del cobro de la renta. Este sistema es incompatible con Avalloguer.
- ✓ Avalloguer: es un sistema de cobertura del cobro de las rentas de alquiler mediante el que se garantiza al propietario o propietaria la percepción de una cantidad equivalente a un máximo de 6 meses de rentas de alquiler impagadas una vez que se ha dictado sentencia judicial.
- ✓ Seguro multirriesgo durante toda la duración del contrato.
- ✓ Seguro de cobertura de la defensa jurídica en caso de impagos.
- ✓ Tramitación de la cédula de habitabilidad o del certificado de eficiencia energética (tasas excluidas, en ambos casos), condicionada por la formalización del contrato de alquiler con la mediación de la bolsa.
- ✓ Subvención del Consorcio de la Vivienda de Barcelona para obras de habitabilidad o de acondicionamiento de los interiores de las viviendas, de acuerdo con sus bases y sujeto a convocatoria anual.
- ✓ Subvención para incentivar la captación de viviendas vacías o en proceso de desahucios que regularizan la situación con los residentes de la vivienda sujetos a la convocatoria que las regule.
- ✓ Declaración de vivienda de interés municipal con una bonificación del 95 % del IBI.
- ✓ Asesoramiento jurídico y técnico.
- ✓ Redacción del contrato y mediación en la contratación.
- ✓ Seguimiento de las obligaciones contractuales, principalmente en caso de impagos.
- ✓ Redacción del acuerdo de resolución del contrato en caso de solicitarlo.

Una vez que la vivienda está disponible se publica en el portal de Vivienda de la bolsa para que los solicitantes de vivienda puedan hacer sus peticiones para visitarla.

Ofrece

Documento. Acuerdo de inclusión o de no inclusión de la vivienda en la bolsa, en caso de completar el proceso.

Coste y forma de pago

0 euros

Centros prestadores

- ✓ Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona

Canales de petición

- ✓ Atención presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.
- ✓ Telemático: https://borsa.habitatge.barcelona/?page=cercador
- ✓ Telefónico: 010 + HABET.

Canales de gestión

- ✓ Atención presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.
- ✓ Telemático: en el portal de Vivienda de la bolsa.
- ✓ Correo electrónico: borsahabitatgeslloguer@bcn.cat

Canales de recepción

- ✓ Correo postal: en la dirección indicada por la persona solicitante.
- ✓ Atención presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.

Objetivo de gestión

- ✓ Firmar el 60 % de los contratos de alquiler en un plazo máximo de 60 días, desde que la vivienda está disponible.

MODALIDAD 2: INSCRIPCIÓN DE SOLICITANTES Y BÚSQUEDA DE PISOS DE LA BOLSA DE VIVIENDA

Descripción

El ciudadano o ciudadana formaliza una solicitud de vivienda de la bolsa (es requisito estar inscrito en el RSVPOB y, por tanto, si no lo está lo hará en paralelo) y hace una búsqueda activa entre las viviendas disponibles en el portal de la bolsa. Pueden ser beneficiarios de ayudas a la contratación (fianza y primer mes) y/o de las ayudas al alquiler.

Ofrece

Documento. Correo electrónico con el estado de su solicitud. En caso de no disponer de correo electrónico, carta informativa.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona

Canales de petición

- ✓ Atención presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.
- ✓ Telefónico: 010 + HABET.

Canales de gestión

- ✓ Atención presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.
- ✓ Telemáticamente: en el portal de Vivienda de la bolsa. https://borsa.habitatge.barcelona/?page=cercador
- ✓ Correo electrónico: borsahabitatgeslloguer@bcn.cat

Canales de recepción

- ✓ Atención presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.

- ✓ Correo postal: notificación a la dirección de la persona solicitante.

Objetivo de gestión

- ✓ Comunicar el estado del 80 % de las solicitudes en un máximo de 30 días a través de medios electrónicos, desde la validación de la solicitud.
- ✓ Mediación en la reducción del precio de alquiler de las viviendas de la bolsa en un 10 % del índice de referencia de alquiler de la AVC.

MODALIDAD 3: SOLICITUD DE SUBVENCIÓN PARA LA INCLUSIÓN DE VIVIENDAS EN EL PROGRAMA DE LA BOLSA DE VIVIENDAS DE ALQUILER DE LA CIUDAD DE BARCELONA

Descripción

Son subvenciones a fondo perdido destinadas a personas propietarias de viviendas del mercado libre que ponen una vivienda a disposición de la Bolsa de Viviendas de Alquiler de Barcelona.
La finalidad de estas es impulsar la captación y contratación de viviendas de la Bolsa de Viviendas de Alquiler de Barcelona con un doble objetivo: (1) incrementar el parque de viviendas de la Bolsa de Viviendas de Alquiler de Barcelona y (2) dotar los servicios de mediación de las oficinas de vivienda de instrumentos de negociación a fin de que las familias en situación de riesgo residencial puedan mantener su vivienda habitual.

Ofrece

Economía. Subvención

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona

Canales de petición

- ✓ Presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.

Canales de gestión

- ✓ Atención presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.
- ✓ Correo postal: por carta certificada con aviso de recepción.

Canales de recepción

- ✓ Telemático: transferencia bancaria.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

La cuantía de la subvención será la siguiente:

a) 1.500 € para las viviendas susceptibles de formalizar un contrato de alquiler en el marco del programa de la Bolsa de viviendas de alquiler de Barcelona.
b) Hasta un máximo de 6.000 € para el pago de las rentas de alquiler debidas de las viviendas con procedimiento judicial en trámite por impago de las rentas de alquiler.

Las oficinas de vivienda de Barcelona instruyen y el Consorcio de la Vivienda de Barcelona resuelve.

No podrán ser beneficiarias de estas subvenciones:

1) Personas jurídicas obligadas por otra normativa de rango superior a ofrecer un contrato de alquiler u otra obligación de derecho público fundamentada en el interés general de mantener a las personas ocupantes de una vivienda que esté en riesgo de pérdida.
2) Personas físicas o jurídicas obligadas a incluir la vivienda en el programa de la Bolsa de Viviendas de Alquiler de Barcelona por otra normativa vigente, así como aquellas personas que tengan un procedimiento sancionador por haber incurrido en una infracción consistente en prestar o ejercer actividades o servicios sin la correspondiente autorización administrativa.

Objetivo de gestión

- ✓ Dar respuesta al 95 % de las quejas presentadas antes de 21 días.

MODALIDAD 4: PROGRAMA DE CESIÓN DE VIVIENDAS PRIVADAS

Descripción

La propiedad de una vivienda que cumple los requisitos de cesión formaliza una solicitud de información para incluir su vivienda en el programa de cesión y formalizar un contrato/mandato de cesión a favor de la entidad gestora.

La entidad gestora hace los trámites administrativos y las obras necesarias para poner la vivienda en condiciones para su adjudicación.

A partir de aquí, se hacen las acciones siguientes:

- ✓ Recepción de las viviendas disponibles.
- ✓ Estudio y valoración de las unidades de convivencia solicitantes en función de sus condiciones y necesidades en relación con las características de las viviendas disponibles (dimensiones, ubicación, accesibilidad, etc.).
- ✓ Una vez finalizado el estudio, elevación de la propuesta de adjudicación a la Mesa de Emergencia.
- ✓ Aprobación de la adjudicación de la vivienda por parte de la Mesa de Emergencia.
- ✓ Comunicación a las unidades de convivencia de la adjudicación de la vivienda.

Una vez que la vivienda está disponible, se pone a disposición de la Mesa de Emergencia o del programa "Primero el hogar" para adjudicarla.

Ofrece

Documento. Contrato/mandato de cesión de la vivienda.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Departamento de Uso Digno de la Vivienda del IMHAB (programa de cesión)

Canales de petición

- ✓ Atención presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.
- ✓ Telefónico: 010 + HABET.

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona o en el domicilio de las personas beneficiarias.
- ✓ Telefónico: en el número de teléfono indicado por la persona solicitante.
- ✓ Correo postal: en la dirección indicada por la persona solicitante.

- ✓ Telemático: en el correo electrónico indicado por la persona solicitante.

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona o en el domicilio de las personas beneficiarias.
- ✓ Telefónico: en el número de teléfono indicado por la persona solicitante.
- ✓ Correo postal: en la dirección indicada por la persona solicitante.
- ✓ Telemático: en el correo electrónico indicado por la persona solicitante.

Objetivo de gestión

- ✓ Adjudicar el total de las viviendas en un plazo máximo de 60 días, desde que la vivienda está disponible.

PROTECCIÓN DE LA LEGALIDAD EN MATERIA DE VIVIENDA

DESCRIPCIÓN

Velar por el cumplimiento de las diferentes leyes y decretos ley que regulan el uso correcto de la vivienda en la ciudad de Barcelona. En concreto, se incoan los expedientes administrativos siguientes:

- ✓ Sancionador por desocupación permanente.
- ✓ Sancionador por la situación anómala de infravivienda.
- ✓ Sancionador por la situación anómala de sobreocupación.
- ✓ Sancionador por acoso inmobiliario o discriminación en el uso de la vivienda.
- ✓ Sancionador por no destinar una vivienda VPO a residencia habitual y permanente.
- ✓ Sancionador por alquilar una vivienda sin la correspondiente autorización de la Agencia de la Vivienda de Cataluña.
- ✓ Sancionador por la no inscripción de viviendas vacías en el Registro de viviendas vacías y ocupadas de la Agencia de la Vivienda de Cataluña.
- ✓ Órdenes de conservación
- ✓ Sancionador por falta de realización de obras de conservación.
- ✓ Expropiación del uso de las viviendas vacías.
- ✓ Sancionador por el incumplimiento del deber de ofrecimiento social de alquiler.

UTILIDAD

- ✓ Dar cumplimiento de la función social de la propiedad en el parque de vivienda de Barcelona.

GARANTÍA

Protegido por el procedimiento de la normativa sancionadora correspondiente a cada infracción.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ Ley 18/2017, de 28 de diciembre, del derecho a la vivienda.
- ✓ Decreto ley 1/2015, de 24 de marzo, de medidas extraordinarias y urgentes para la movilización de las viviendas provenientes de procesos de ejecución hipotecaria.
- ✓ Ley 4/2016, de 23 de diciembre, de medidas de protección para el derecho a la vivienda de las personas en riesgo de exclusión residencial.
- ✓ Ley 24/2015 de medidas urgentes para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y la pobreza energética.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- ✓ En caso de acoso inmobiliario, es derecho de la persona usuaria ser protegida por la

Administración.

- ✓ Ser protegida ante las personas propietarias en caso de no cumplimiento del deber de la función social de la propiedad y si se infringe alguna normativa vigente.
- ✓ Deber de informar a la Administración de cualquier acción irregular de la que tenga constancia.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Recogida de la información o denuncia.
2. Diligencias previas de acuerdo con la legislación vigente.
3. Incoación del expediente administrativo correspondiente.
4. Tramitación del expediente.
5. Archivo o sanción del expediente.

Ofrece

- ✓ **Documento.** Resolución de inicio de procedimiento, la propuesta de resolución y la resolución definitiva.

Coste y forma de pago

Gratuito.

Centros prestadores

- ✓ Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona

Canales de petición

- ✓ Presencial: a través de la Red de Oficinas de Vivienda.
- ✓ Telefónico: en el número 934 413 333.
- ✓ Telemático: en el correo electrónico disciplinahabitatge@imhab.cat

Canales de gestión

- ✓ Correo postal: en la dirección correspondiente del propietario o propietaria.

Canales de recepción

- ✓ Correo postal: en la dirección correspondiente del propietario o propietaria.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Resolver el 90 % de los expedientes incoados en un plazo máximo de 6 meses.
- ✓ Resolver el 50 % de los expedientes incoados a través de acuerdo o mediación.

ANEXOS

CENTROS PRESTADORES

Fecha de actualización: 29/04/2022

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL IMHAB

DIRECCIÓN	TELÉFONO
Calle del Doctor Aiguader, 36, 08003 Barcelona Véase: Oficina de Información y Atención del IMHAB	- Centralita: 932 918 500 - Atención al público: 932 915 404 y 932 915 424 - Cita previa con el IMHAB: 010 - Centro de atención de mantenimiento: 932 915 411

WEB	CORREO ELECTRÓNICO
http://habitatge.barcelona/es	Imhab@imhab.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 horas. Jueves por la tarde, de 16.00 a 18.00 horas. Horario especial: entre los meses de mayo y setiembre, ambos incluidos, cerrado por la tarde.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Autobús: 17, 40, 45, 36, 39, 57, 59, 64, 157
- ✓ Metro: L4 Barceloneta

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Cesión de viviendas para entidades sociales y programas municipales
- ✓ Promociones de obra nueva
- ✓ Adquisición de viviendas y edificios
- ✓ Atención a la persona usuaria de viviendas de gestión municipal
- ✓ Gestión de la relación contractual
- ✓ Inspección, intervención y mediación
- ✓ Mantenimiento correctivo
- ✓ Mantenimiento preventivo y rehabilitación
- ✓ Gestión, tutela y protección del patrimonio
- ✓ Gestión de comunidades
- ✓ Comercialización y gestión de locales y aparcamientos

RED DE OFICINAS DE LA VIVIENDA DE BARCELONA

DIRECCIÓN	TELÉFONO
Véase: Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona. Cada distrito tiene una oficina de vivienda.	010

WEB	CORREO ELECTRÓNICO
http://habitatge.barcelona/es	

ATENCIÓN AL PÚBLICO

El horario de atención al público es lunes, martes, miércoles y viernes, de 8.30 a 14.30 horas, y jueves, de 8.30 a 18.00 horas, ininterrumpidamente.
Para ver los días excepcionales en los que las oficinas permanecerán cerradas, la atención y el horario de verano, haz clic en este enlace.

CÓMO LLEGAR

Véase: Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona.

Cada distrito tiene una oficina de vivienda.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Atención a la ciudadanía
- ✓ Asesoramiento legal
- ✓ Mediación
- ✓ Atención en situación de pérdida de vivienda y ocupaciones
- ✓ Convocatoria de ayudas a la rehabilitación de edificios e interiores de viviendas
- ✓ Solicitud de prestaciones y subvenciones al pago del alquiler
- ✓ Inscripción en el Registro de solicitantes de vivienda con protección oficial de Barcelona
- ✓ Adjudicación de viviendas protegidas y sociales
- ✓ Adjudicación de viviendas por emergencia social por pérdida de vivienda habitual
- ✓ Inscripción de viviendas en la bolsa de alquiler de Barcelona
- ✓ Inscripción de solicitantes y búsqueda de pisos de la bolsa de vivienda
- ✓ Solicitud de subvención para la inclusión de viviendas en el programa de la Bolsa de Viviendas de Alquiler de la ciudad de Barcelona
- ✓ Programa de cesión de viviendas privadas
- ✓ Protección de la legalidad en materia de vivienda

SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN

Fecha de actualización: 06/03/2023

Hay que tener en cuenta que, a raíz de la declaración de estado de alarma por la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 (Real decreto 463/2020, de 14 de marzo), muchos de los servicios y modalidades ofrecidos a la ciudadanía durante el 2020 se han visto gravemente afectados, en algunos casos porque no se han podido llevar a cabo y, en otros, porque se ha reducido mucho la actividad.

Por eso, los indicadores han visto disminuidos sus valores y algunos de los objetivos de gestión no se han podido cumplir o evaluar.

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EN MATERIA DE VIVIENDA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número total de atenciones realizadas en la Red de Oficinas de Vivienda	272.117	272.386	236.752	170.045	174.325
Número total de asesoramientos legales en temas de vivienda realizados	13.297	12.512	11.400	7.813	7.604
Número total de mediaciones realizadas	1.032	984	662	388	683
Número de nuevos casos atendidos en riesgo de pérdida de vivienda	2.351	2.270	2.288	1.668	2.267

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Alcanzar un plazo de espera asesoramiento legal: máximo de 15 días*/30 días.**

	2017	2018	2019	2020
Porcentaje alcanzado	45 %*	70 %	70 %	50 %
Grado de cumplimiento	*45 %*	*70 %*	*70 %*	*50 %*

2. **Dar atención al 100 % de los casos antes de 30 días.**

	2021
Porcentaje alcanzado	50 %
Grado de cumplimiento	*50 %*

3. **Atender al 50 % de las personas usuarias de las oficinas de vivienda en un tiempo de espera inferior a 15 minutos**

	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	52 %	79,23 %	52 %
Grado de cumplimiento	*104 %*	*158 %*	*104 %*

Propuesta para el 2022:

- ✓ *Dar atención al 100 % de los casos antes de 30 días.*

- ✓ *Atender al 50 % de las personas usuarias de las oficinas de vivienda en un tiempo de espera inferior a 15 minutos.*

MODALIDAD 1: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número total de atenciones realizadas	272.117	272.386	236.752	170.045	174.325
Número total de personas atendidas	60.162	59.133	56.348	51.748	50.737

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Atender al 50 % de las personas usuarias de las oficinas de vivienda en un tiempo de espera inferior a 15 minutos.**

	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	52 %	79,23 %	52 %
Grado de cumplimiento	*104 %*	*158 %*	*104 %*

Propuesta para el 2022:

- ✓ *Alcanzar un plazo de espera de asesoramiento legal máximo de 30 días.*
- ✓ *Atender al 50 % de las personas usuarias de las oficinas de vivienda en un tiempo de espera inferior a 15 minutos.*

MODALIDAD 2: ASESORAMIENTO LEGAL

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número total de asesoramientos legales en temas de vivienda realizados	13.297	12.512	11.400	7.813	7.604

OBJETIVOS DE GESTIÓN

4. **Plazo de espera de asesoramiento legal: máximo de 15 días*/30 días.**

	2017	2018	2019	2020
Porcentaje alcanzado	45 %*	70 %	70 %	50 %
Grado de cumplimiento	*45 %*	*70 %*	*70 %*	*50 %*

5. **Dar atención al 100 % de los casos antes de 30 días.**

	2021
Porcentaje alcanzado	50 %
Grado de cumplimiento	*50 %*

Propuesta para el 2022:

- ✓ *Dar atención al 100 % de los casos antes de 30 días.*

MODALIDAD 3: MEDIACIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número total de casos que han entrado en el servicio (estudiados y diagnosticados)	1.556	1.520	1.273	825	1.245
Número total de mediaciones realizadas	1.032	984	662	388	683
Número de mediaciones resueltas favorablemente	369	359	274	221	378

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener como mínimo un 40 % de mediaciones favorables con respecto a los expedientes finalizados.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	90 %	90 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	*225 %*	*225 %*	*250 %*	*250 %*	*250 %*

2. **Dar atención al 100 % de los casos de mediación antes de 30 días.**

	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	*100 %*	*100 %*	*100 %*

Propuesta para el 2022:

- ✓ *Dar atención al 100 % de los casos de mediación antes de 30 días.*
- ✓ *Obtener como mínimo un 40 % de mediaciones favorables con respecto a los expedientes finalizados.*

MODALIDAD 4: ATENCIÓN EN SITUACIÓN DE PÉRDIDA DE VIVIENDA Y OCUPACIONES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de nuevos casos atendidos en riesgo de pérdida de vivienda	2.351	2.270	2.288	1.668	2.267
Fechas de lanzamientos gestionadas	3.776	4.227	4.530	3.894	-
Total de casos gestionados en riesgo de pérdida de vivienda	-	-	-	-	4.794

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar atención antes del lanzamiento al 100 % de los casos que son comunicados por las diferentes vías de entrada.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	*100 %*	*100 %*	*100 %*	*100 %*	*100 %*

Propuesta para el 2022:

- ✓ *Dar atención antes del lanzamiento al 100 % de los casos que son comunicados por las diferentes vías de entrada.*

SERVICIO: GESTIÓN DE AYUDAS ASOCIADAS A LA VIVIENDA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de expedientes de rehabilitación aprobados	1.321	1.047	991	934	611
Subvención total concedida en rehabilitación (en €)	31.425.038,70	32.338.956,81	21.047.047,60	16.448.677,78	19.560.748,23
Número de ayudas al alquiler aprobadas	9.541	9.418	8.160	8.551	10.586
Presupuesto total otorgado a las ayudas al alquiler aprobadas (en €)	23.859.824,72	23.582.995,39	21.059.822,32	22.913.742,27	27.312.968,44

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Pago de la ayuda de rehabilitación en 90 días desde el fin de obras con la aportación de documentación.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	100 %	100 %	100 %	100 %	90 %
Grado de cumplimiento	*100 %*	*100 %*	*100 %*	*100 %*	*90 %*

2. **Hacer el pago de manera mensual al mes siguiente de la justificación una vez resuelto el expediente de ayuda al alquiler, en el 30 % de las aprobaciones.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	100 %	100 %	100 %	100 %	80 %
Grado de cumplimiento	*100 %*	*100 %*	*100 %*	*100 %*	*80 %*

Propuesta para el 2022:

- ✓ Pago de la ayuda de rehabilitación en 90 días desde el fin de obras con la aportación de documentación.
- ✓ Hacer el pago de manera mensual al mes siguiente de la justificación una vez resuelto el expediente de ayuda al alquiler, en el 30 % de las aprobaciones.

MODALIDAD 1: CONVOCATORIA DE AYUDAS A LA REHABILITACIÓN DE EDIFICIOS E INTERIORES DE VIVIENDAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de expedientes aprobados	1.321	1.047	991	934	611
Número de viviendas beneficiadas	18.292	14.217	8.262	4.779	5.009
Subvención total concedida en rehabilitación (en €)	31.425.038,70	32.338.956,81	21.047.047,60	16.448.677,78	19.560.748,23
Presupuesto de obras (en €)	91.300.406,06	89.574.448,95	51.318.411,83	36.883.905,43	42.589.906,59

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Emitir el informe técnico inicial y final en un plazo de 30 días desde la solicitud o la comunicación del final de obras.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	90 %	90 %	90 %	90 %	90 %
Grado de cumplimiento	*90 %*	*90 %*	*90 %*	*90 %*	*90 %*

2. **Pago en 90 días desde la finalización de obras con la aportación de documentación correcta.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	90 %	90 %	90 %	90 %	90 %
Grado de cumplimiento	*90 %*	*90 %*	*90 %*	*90 %*	*90 %*

3. **En fincas de alta complejidad, conseguir el 50 % de fincas de viviendas vulnerables con convenio de obras firmado y obras iniciadas.**

	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	80 %	95 %	60 %
Grado de cumplimiento	*160 %*	*190 %*	*120 %*

Propuesta para el 2022:

- ✓ Publicación de las convocatorias de ayudas Next Generation para la rehabilitación energética de los edificios de la ciudad de Barcelona de los diferentes programas: barrios, edificios, viviendas y elaboración del libro del edificio.

MODALIDAD 2: SOLICITUD DE PRESTACIONES Y SUBVENCIONES AL PAGO DEL ALQUILER

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de solicitudes de ayuda al alquiler presentadas	11.245	11.428	12.852	17.896	16.198
Número de ayudas al alquiler aprobadas	9.541	9.418	8.160	8.551	10.586
Presupuesto total otorgado a las ayudas al alquiler aprobadas (en €)	23.859.824,72	23.582.995,39	21.059.822,32	22.913.742,27	27.312.968,44
Importe medio otorgado por solicitud de ayuda al alquiler aprobado (en €)			2.580,86	2.679,65	2.580,10

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Resolver las solicitudes en el plazo máximo de 3 meses, a contar desde la fecha de presentación o desde la fecha de conclusión de la convocatoria**

	2017	2018
Porcentaje alcanzado	41 %	41 %
Grado de cumplimiento	41 %	41 %

2. **Hacer el pago de manera mensual en el mes siguiente al de la justificación, por parte de la entidad competente**

	2017	2018
Porcentaje alcanzado	22 %	21 %
Grado de cumplimiento	22 %	21 %

3. **Resolver los recursos de alzada interpuestos en el plazo máximo de 3 meses, a contar desde la fecha de presentación**

	2017	2018
Porcentaje alcanzado	9 %	5 %
Grado de cumplimiento	9 %	5 %

4. **Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes.**

	2017	2018
Porcentaje alcanzado	80 %	80 %
Grado de cumplimiento	*80 %*	*80 %*

5. **Resolver y tramitar el 50 % de las solicitudes en el plazo máximo de 6 meses, a contar desde la fecha de presentación o desde la fecha de conclusión de la convocatoria**

	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	75 %	43 %	75 %
Grado de cumplimiento	*160 %*	*86 %*	*160 %*

6. **Dar respuesta al 80 % a las quejas presentadas antes de un mes.**

	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	90 %	90 %	90 %
Grado de cumplimiento	*113 %*	*113 %*	*113%*

7. **Hacer el pago de manera mensual al mes siguiente de la justificación una vez resuelto el expediente, en el 30 % de las aprobaciones.**

	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	80 %	80 %	80 %
Grado de cumplimiento	*267 %*	*267 %*	*267 %*

Propuesta para el 2022:

- ✓ *Resolver y tramitar el 50 % de las solicitudes en el plazo máximo de 6 meses, a contar desde la fecha de presentación o desde la fecha de conclusión de la convocatoria*
- ✓ *Dar respuesta al 80 % a las quejas presentadas antes de un mes.*
- ✓ *Hacer el pago de manera mensual al mes siguiente de la justificación una vez resuelto el expediente, en el 30 % de las aprobaciones.*

SERVICIO: ACCESO A LA VIVIENDA CON PROTECCIÓN OFICIAL Y SOCIAL EN BARCELONA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de unidades de convivencia con inscripción vigente en el RSVPOB	36.577	40.896	44.598	42.114	30.763
Número de resoluciones de adjudicación de viviendas emitidas por el CVB	229	650	600	340	402
Número de solicitudes estimadas por la Mesa de Emergencias Sociales (solicitudes con vivienda asignada)	213	201	202	153	228

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Resolver las solicitudes inscripción, modificación de datos o renovación de inscripción en el RSVPOB en un máximo de 20* días hábiles/30 días naturales.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	65 %*	80 %	72 %	49 %	56 %
Grado de cumplimiento	*65 %*	*80 %*	*72 %*	*49 %*	*56 %*

2. **Efectuar un procedimiento de adjudicación de una promoción de viviendas en 5 meses (desde la publicación de la convocatoria hasta el envío de los primeros expedientes de personas adjudicatarias al promotor).**

	2017
Porcentaje alcanzado	4
Grado de cumplimiento	*80 %*

3. **Efectuar las valoraciones de los expedientes de emergencia por la Mesa de Emergencias, en un máximo de 66 días naturales desde que se registra la entrada de la solicitud de emergencias.**

	2018	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	75,24 %	74,07 %	72,86 %	74,22 %
Grado de cumplimiento	*75,24 %*	*74,07 %*	*72,86 %*	*74,22 %*

4. **Adjudicar una vivienda del fondo de alquiler social o recurso residencial al 60-65 %* / 30 % de las personas solicitantes de viviendas por emergencias sociales**

	2017	2018	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	38,66 %*	32,74 %*	41,56 %	72,86 %	50,66 %
Grado de cumplimiento	*62 %*	*52 %*	*139 %*	*243 %*	*169 %*

5. **Entregar el 90 % de las viviendas destinadas a emergencias sociales gestionadas por el IMHAB, en un plazo máximo de 30 días naturales entre la firma de la resolución de adjudicación y la firma del contrato.**

	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	95 %	32 %	53 %
Grado de cumplimiento	*106 %*	*36 %*	*59 %*

Propuesta para el 2022:

- ✓ Resolver las solicitudes de inscripción, modificación de datos o renovación de inscripción en el RSVPOB en un máximo de 30 días naturales.
- ✓ Efectuar las valoraciones de los expedientes de emergencia por la Mesa de Emergencias, en un máximo de 66 días naturales desde que se registra la entrada de la solicitud de emergencias.
- ✓ Adjudicar una vivienda del fondo de alquiler social o recurso residencial al 30 % de las personas solicitantes de viviendas para emergencias sociales.
- ✓ Entregar el 90 % de las viviendas destinadas a emergencias sociales gestionadas por el IMHAB, en un plazo máximo de 30 días naturales entre la firma de la resolución de adjudicación y la firma del contrato.

MODALIDAD 1: INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE SOLICITANTES DE VIVIENDA CON PROTECCIÓN OFICIAL DE BARCELONA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de unidades de convivencia con inscripción vigente en el RSVPOB	36.577	40.896	44.598	42.114	30.763
Número de unidades de convivencia inscritas durante el año.	10.343	11.248	9.542	4.764	9.245

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Resolver las solicitudes de inscripción, modificación de datos o renovación de inscripción en un máximo de 20*/ 30 días hábiles.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	65 %*	80 %	72 %	49 %	56 %
Grado de cumplimiento	*65 %*	*80 %*	*72 %*	*49 %*	*56 %*

Propuesta para el 2022:

- ✓ Resolver las solicitudes de inscripción, modificación de datos o renovación de inscripción en un máximo de 30 días naturales.

MODALIDAD 2: ADJUDICACIÓN DE VIVIENDAS PROTEGIDAS Y SOCIALES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de unidades de convivencia adjudicatarias citadas	486	838	702	343	858
Número de viviendas incluidas en los procesos de adjudicación	265	185	379	265	436
Número total de convocatorias de adjudicación de viviendas realizadas por el CVB mediante el sistema de sorteo			3	3	3
Número total de convocatorias de adjudicación de viviendas realizadas por el CVB mediante el sistema de baremo			0	1	1
Número de resoluciones de adjudicación de viviendas emitidas por el CVB	229	650	600	340	402
Número de viviendas entregadas del parque público gestionado por el IMHAB	445	606	388	232	472

1. **Efectuar un procedimiento de adjudicación de una promoción de viviendas en 5 meses (desde la publicación de la convocatoria hasta el envío de los primeros expedientes de personas adjudicatarias al promotor)**

	2017
Porcentaje alcanzado	4
Grado de cumplimiento	80 %

2. **Llevar a cabo un procedimiento de adjudicación de una promoción de viviendas mediante el sistema de sorteo en 5 meses (desde la publicación de la convocatoria hasta el envío de los primeros expedientes de personas adjudicatarias al promotor).**

	2018
Porcentaje alcanzado	-
Grado de cumplimiento	-

3. **Enviar el 50 % de los expedientes de adjudicatarios al promotor antes de 3 meses, en el total de convocatorias de adjudicación de viviendas realizadas mediante el sistema de sorteo.**

	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	100 %	66,7 %	33,33 %
Grado de cumplimiento	200 %	133 %	67 %

Propuesta para el 2022:

- ✓ Enviar el 50 % de los expedientes de adjudicatarios al promotor antes de 4 meses desde la fecha de publicación de la convocatoria, en el total de convocatorias de adjudicación de viviendas realizadas mediante el sistema de sorteo (media del conjunto de las convocatorias).
- ✓ Enviar el 50 % de los expedientes de adjudicatarios al promotor antes de 6 meses desde la fecha de publicación de la convocatoria, en el total de convocatorias de adjudicación de viviendas realizadas mediante el sistema de baremo (media del conjunto de las convocatorias).

MODALIDAD 3: ADJUDICACIÓN DE VIVIENDAS POR EMERGENCIA SOCIAL POR PÉRDIDA DE VIVIENDA HABITUAL

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de solicitudes de emergencia presentadas	551	614	486	210	450
Número de solicitudes estimadas (solicitudes con vivienda asignada)	213	201	202	153	228
Número de solicitudes estimadas positivamente (solicitudes sin vivienda asignada)	451	435	377	160	387
Número de viviendas entregadas del parque público gestionado por el IMHAB a través de la Mesa de Emergencia	138	141	135	64	99

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Adjudicar una vivienda del fondo de alquiler social o recurso residencial al 60-65 %* / 30 % de las personas solicitantes de viviendas por emergencias sociales**

	2017	2018	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	38,66 %*	32,74 %*	41,56 %	72,86 %	50,66 %
Grado de cumplimiento	62 %	52 %	139 %	243 %	169 %

2. **Efectuar las valoraciones de los expedientes de emergencia por la Mesa de Emergencias, en un máximo de 66 días naturales desde que se registra la entrada de la solicitud de emergencias.**

	2018	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	75,24 %	74,07 %	72,86 %	74,22 %
Grado de cumplimiento	75 %	74 %	73 %	74 %

3. **Entregar el 90 % de las viviendas gestionadas por el IMHAB, en un plazo máximo de 30 días naturales entre la firma de resolución de adjudicación del IMHAB y la firma del contrato.**

	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	95,00 %	32 %	53 %
Grado de cumplimiento	106 %	36 %	59 %

Propuesta para el 2022:

- ✓ Adjudicar una vivienda del fondo de alquiler social o recurso residencial al 40 % de las personas solicitantes de viviendas para emergencias sociales.

- ✓ Efectuar las valoraciones de los expedientes de emergencia por la Mesa de Emergencias, en un máximo de 66 días naturales desde que se registra la entrada de la solicitud de emergencias.
- ✓ Entregar el 90 % de las viviendas gestionadas por el IMHAB, en un plazo máximo de 30 días naturales entre la firma de resolución de adjudicación del IMHAB y la firma del contrato.

MODALIDAD 4: CESIÓN DE VIVIENDAS PARA ENTIDADES SOCIALES Y PROGRAMAS MUNICIPALES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de viviendas del parque público gestionado por el IMHAB cedidas a entidades del tercer sector o programas municipales	3	12	19	1	0
Total de viviendas del parque público gestionado por el IMHAB incluidas en programas de cesión	124	136	155	156	156

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Valorar, en el 75 % de las viviendas cedidas en el año en curso del parque público gestionado por el IMHAB, la vigencia de los convenios y los proyectos presentados por las entidades sociales.**

	2019	2020
Porcentaje alcanzado	100 %	-[3]
Grado de cumplimiento	*133 %*	-

2. **Hacer el seguimiento de la vigencia de los convenios y los proyectos presentados por las entidades sociales que tienen viviendas cedidas en el 75 % de los casos.**

	2021
Porcentaje alcanzado	75 %
Grado de cumplimiento	*100 %*

<u>Propuesta para el 2022:</u>

- ✓ Valorar, en el 75 % de las viviendas cedidas en el año en curso del parque público gestionado por el IMHAB, la vigencia de los convenios y los proyectos presentados por las entidades sociales.

[3] En vista de la irregularidad de la gestión a lo largo del año 2020 por la COVID-19.

SERVICIO: AMPLIACIÓN DEL PARQUE PÚBLICO DE VIVIENDA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número total de viviendas acabadas y adquiridas a lo largo del año por parte del IMHAB	695	159	330	176	-[4]
Parque de viviendas en régimen de alquiler y derecho de superficie gestionado por el IMHAB	7.988	8.212	8.491	8.689	9.072

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Alcanzar anualmente una cifra de viviendas adquiridas vacías igual o superior a un tercio de las viviendas totales.**

	2020	2021
Porcentaje alcanzado	49 %	28 %
Grado de cumplimiento	*147 %*	*84 %*

2. **Entregar el 80 % de obras acabadas con certificación energética A.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	75 %	100 %	100 %	100 %	-[5]
Grado de cumplimiento	*94 %*	*125 %*	*125 %*	*125 %*	-

Propuesta para el 2022:

- ✓ Alcanzar anualmente una cifra de viviendas adquiridas vacías igual o superior a un tercio de las viviendas totales.
- ✓ Entregar el 80 % de obras acabadas con certificación energética A.

MODALIDAD 1: PROMOCIONES DE OBRA NUEVA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de viviendas en construcción	254	502	550	254	1.208
Número de viviendas finalizadas	407	91	114	407	-

[4] Durante el 2021 no se firmó ningún certificado de dirección facultativa y fin de obra (CFO). Aunque se finalizaron las obras, en todas estas faltaban pequeños repasos, ensayos, acometidas, etc. Eso se ha producido como consecuencia de la COVID-19 y de la crisis de suministro de materias primas.

[5] Durante el 2021 no se firmó ningún CFO. Aunque se finalizaron las obras, en todas estas faltaban pequeños repasos, ensayos, acometidas, etc. Eso se ha producido como consecuencia de la COVID-19 y de la crisis de suministro de materias primas.

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Entregar el 80 % de obras acabadas con certificación energética A.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	75 %	100 %	100 %	100 %	-[6]
Grado de cumplimiento	*94 %*	*125 %*	*125 %*	*125 %*	-

Propuesta para el 2022:

- ✓ Entregar el 80 % de obras acabadas con certificación energética A.

MODALIDAD 2: ADQUISICIÓN DE VIVIENDAS Y EDIFICIOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de viviendas individuales que se han comprado durante el año	24	4	71	39	26
Número de viviendas en fincas enteras que se han comprado durante el año	167	36	127	40	358
Número de viviendas adquiridas en cesión de usufructo	103	26	18	0	0

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Alcanzar anualmente una cifra de viviendas adquiridas vacías igual o superior a un tercio de las viviendas totales.**

	2020	2021
Porcentaje alcanzado	49 %	28 %
Grado de cumplimiento	*147 %*	*84 %*

Propuesta para el 2022:

- ✓ Alcanzar anualmente una cifra de viviendas adquiridas vacías igual o superior a un tercio de las viviendas totales.

[6] Durante el 2021 no se firmó ningún CFO. Aunque se finalizaron las obras, en todas estas faltaban pequeños repasos, ensayos, acometidas, etc. Eso se ha producido como consecuencia de la COVID-19 y de la crisis de suministro de materias primas.

SERVICIO: GESTIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL CON LAS PERSONAS USUARIAS Y LAS COMUNIDADES DE VECINOS Y VECINAS DEL PARQUE PÚBLICO. INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de personas atendidas presencial, telefónica o telemáticamente por la Oficina de Información y Atención del IMHAB	25.053	27.875	26.744	37.868	50.055
Número de peticiones de regularizaciones y subrogaciones de alquiler aprobadas	125	95	40	38	57
Número de peticiones de reducciones al alquiler aprobadas	431	412	409	709	508
Número de peticiones de cambios de viviendas aprobadas	17	18	8	6	18
Número de inspecciones realizadas por la Unidad de Intervención del Parque Público de Vivienda	370	392	353	270	353
Número de mediaciones recibidas del Servicio de Prevención, Intervención y Mediación del IMHAB	737	1281	710	559	985
Número de acogidas y acompañamientos del Servicio de Prevención, Intervención y Mediación del IMHAB	144	169	143	72	79

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Atender al 75 % de las personas usuarias que nos visitan presencialmente en un tiempo de espera inferior a los 10 minutos.**

	2019	2020
Porcentaje alcanzado	90 %	100 %
Grado de cumplimiento	*120 %*	*133 %*

2. **Atender al 75 % de las personas usuarias que nos visitan presencialmente en un tiempo de espera inferior a los 15 minutos.**

	2021
Porcentaje alcanzado	100 %
Grado de cumplimiento	*133 %*

3. **Atender el 75 % de las regularizaciones en un plazo máximo de 2 meses.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	86,04 %	69,51 %	62,63 %	58,33 %	47,47 %
Grado de cumplimiento	*115 %*	*93 %*	*83 %*	*78 %*	*63 %*

4. **Atender el 75 % de las peticiones de cambios de viviendas en un plazo máximo de 2 meses.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	95,24 %	75,45 %	78,95 %	76,66 %	57,02 %
Grado de cumplimiento	*127 %*	*100 %*	*105 %*	*102 %*	*76 %*

5. **SPIMV: Intervención en las peticiones recibidas como máximo en los 3 días posteriores a la recepción.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
Grado de cumplimiento	*80 %*	*80 %*	*80 %*	*80 %*	*80 %*

Propuesta para el 2022:

- ✓ Número de personas atendidas presencial, telefónica o telemáticamente por la Oficina de Información y Atención del IMHAB
- ✓ Número de peticiones de regularizaciones y subrogaciones de alquiler aprobadas
- ✓ Número de peticiones de reducciones al alquiler aprobadas
- ✓ Número de peticiones de cambios de viviendas aprobadas
- ✓ Número de inspecciones realizadas por la Unidad de Intervención del Parque Público de Vivienda
- ✓ Número de mediaciones recibidas del Servicio de Prevención, Intervención y Mediación del IMHAB (SPIMV)
- ✓ Número de acogidas y acompañamientos del Servicio de Prevención, Intervención y Mediación del IMHAB (SPIMV)

MODALIDAD 1: ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA DE VIVIENDAS DE GESTIÓN MUNICIPAL

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de personas atendidas presencialmente por la Oficina de Información y Atención del IMHAB	9.710	10.119	12.044	8.812	16.252
Número de personas atendidas telefónicamente por la Oficina de Información y Atención del IMHAB	10.083	11.704	7.431	13.805	12.567
Número de personas atendidas telemáticamente por la Oficina de Información y Atención del IMHAB	5.260	6.052	7.269	15.251	21.236

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Atender al 75 % de las personas usuarias que nos visitan presencialmente en un tiempo de espera inferior a los 10 minutos.**

	2019	2020
Porcentaje alcanzado	90 %	100 %
Grado de cumplimiento	*120 %*	*133 %*

2. **Atender al 75 % de las personas usuarias que nos visitan presencialmente en un tiempo de espera inferior a los 15 minutos.**

	2021
Porcentaje alcanzado	100 %
Grado de cumplimiento	*133 %*

Propuesta para el 2022:

- ✓ Atender al 75 % de las personas usuarias que nos visitan presencialmente en un tiempo de espera inferior a los 15 minutos.

MODALIDAD 2: GESTIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de regularizaciones de alquiler iniciadas	86	44	99	72	99
Número de regularizaciones de alquiler aprobadas	80	55	11	17	26
Número de peticiones de cambios de vivienda recibidas	142	147	153	42	121
Número de peticiones de cambios de viviendas aprobadas	17	18	8	6	18
Número de peticiones de reducciones de alquiler recibidas	542	623	639	898	733
Número de peticiones de reducciones de alquiler recibidas	431	412	409	709	508
Número de renuncias de alquiler recibidas	-	-	68	54	65
Número de renuncias de alquiler realizadas	45	40	29	21	31

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Atender el 75 % de las regularizaciones en un plazo máximo de 2 meses.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	86,04 %	69,51 %	62,63 %	58,33 %	47,47 %
Grado de cumplimiento	*115 %*	*93 %*	*83 %*	*78 %*	*63 %*

2. **Atender el 75 % de las peticiones de cambios de viviendas en un plazo máximo de 2 meses.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	95,24 %	75,45 %	78,95 %	76,66 %	57,02 %
Grado de cumplimiento	*127 %*	*100 %*	*105 %*	*102 %*	*76 %*

1. **Atender el 80 % de las peticiones de reducción de alquiler en un plazo máximo de 2 meses.**

	2020	2021
Porcentaje alcanzado	100 %	80 %
Grado de cumplimiento	*125 %*	*100 %*

2. **Atender el 75 % de las peticiones de subrogaciones en un plazo máximo de 2 meses.**

	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	48 %	68,50 %	83 %
Grado de cumplimiento	*64 %*	*91 %*	*111 %*

3. **Atender el 80 % de las renuncias de alquiler en un plazo máximo de 2 meses.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	88 %	93 %	91 %	-[7]	90 %
Grado de cumplimiento	*110 %*	*116 %*	*114 %*	-	*113 %*

<u>Propuesta para el 2022:</u>

- ✓ *Atender el 75 % de las regularizaciones en un plazo máximo de 2 meses.*
- ✓ *Atender el 75 % de las peticiones de cambios de viviendas en un plazo máximo de 2 meses.*
- ✓ *Atender el 80 % de las peticiones de reducción de alquiler en un plazo máximo de 2 meses.*
- ✓ *Atender el 75 % de las peticiones de subrogaciones en un plazo máximo de 2 meses.*
- ✓ *Atender el 80 % de las renuncias de alquiler en un plazo máximo de 2 meses.*

[7] En vista de la irregularidad de la gestión a lo largo del año 2020 por la COVID-19.

MODALIDAD 3: INSPECCIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de inspecciones de la Unidad de Intervención del Parque Público del IMHAB	370	392	353	270	353
Número de citas de la Unidad de Intervención del Parque Público del IMHAB	49	51	41	29	26

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Hacer el 75 % de los informes de inspección de la Unidad de Intervención del Parque Público del IMHAB en menos de 90 días.**

	2020	2021
Porcentaje alcanzado	60 %	90 %
Grado de cumplimiento	*80 %*	*120 %*

Propuesta para el 2022:

- ✓ Hacer el 75 % de los informes de inspección de la Unidad de Intervención del Parque Público del IMHAB en menos de 90 días.

MODALIDAD 4: INTERVENCIÓN Y MEDIACIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de mediaciones recibidas del Servicio de Prevención, Intervención y Mediación del IMHAB	737	1281	710	559	985
Número de intervenciones en casos de conflictos vecinales del Servicio de Prevención, Intervención y Mediación del IMHAB	30	34	21	24	40
Número de acogidas y acompañamientos del Servicio de Prevención, Intervención y Mediación del IMHAB	144	169	143	72	79

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **SPIMV: Intervención en las peticiones recibidas como máximo en los 3 días posteriores a la recepción.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
Grado de cumplimiento	*80 %*	*80 %*	*80 %*	*80 %*	*80 %*

Propuesta para el 2022:

- ✓ SPIMV: Intervención en las peticiones recibidas como máximo en los 3 días posteriores a la recepción.

SERVICIO: GESTIÓN DE EDIFICIOS Y VIVIENDAS DEL PARQUE PÚBLICO

	2019	2020	2021
Inversión realizada en mantenimiento preventivo, correctivo y de adecuación de viviendas	4.630.836	3.271.990	2.596.856,61
Número de comunidades de personas inquilinas gestionadas	163	157	159
Número de comunidades de personas mayores gestionadas	33	32	32
Número total de plazas de aparcamientos gestionadas	2.872	2.953	3.111
Número total de locales gestionados	511	517	554

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Resolver el 80 % de las incidencias de los servicios comunitarios en un máximo de 20 días.**

	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	80 %	- [8]	100 %
Grado de cumplimiento	*100 %*	-	*125 %*

Propuesta para el 2022:

- ✓ Resolver el 80 % de las incidencias de los servicios comunitarios en un máximo de 20 días.

[8] *En vista de la irregularidad de la gestión a lo largo del año 2020 por la COVID-19.*

MODALIDAD 1: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO Y ADECUACIÓN DE VIVIENDAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de órdenes de trabajo de mantenimiento preventivo y correctivo	1.857	4.389	5.336	3.879	6.301
Número de órdenes de trabajo de adecuación de viviendas	189	272	261	171	290
Inversión realizada en mantenimiento preventivo y correctivo	806.072	2.285.622	2.445.010	1.949.882	2.596.856,61
Inversión realizada en adecuación de viviendas	1.334.990	2.156.275	2.185.826	1.322.108	1.825.066,89

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Atender el 80 % de las incidencias en un plazo máximo de 15 días.**

	2021
Porcentaje alcanzado	100 %
Grado de cumplimiento	*125 %*

Propuesta para el 2022:

- ✓ Atender el 80 % de las incidencias en un plazo máximo de 15 días.

MODALIDAD 2: GESTIÓN, TUTELA Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de expedientes abiertos	305	362	205	164	67
Número de expedientes cerrados	236	283	242	109	73
Número de casos con recuperación de la deuda en expedientes de falta de pago	195	205	148	54	21
Número de lanzamientos ejecutados	29	30	45	18	14
Total de deuda recuperada mediante los expedientes cerrados (en €)	693.802,21	702.000,28	548.117,28	237.926,00	123.440,95

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Llegar a un acuerdo sin demanda judicial con el ciudadano o ciudadana en un mínimo del 35 % de los casos cerrados.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	79 %	95 %	85 %	32 % ([9])	50 %
Grado de cumplimiento	*226 %*	*271 %*	*243 %*	*91 %*	*143 %*

Propuesta para el 2022:

- ✓ Llegar a un acuerdo sin demanda judicial con el ciudadano o ciudadana en un mínimo del 35 % de los casos cerrados.

MODALIDAD 3: GESTIÓN DE COMUNIDADES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021
Número de comunidades de personas inquilinas gestionadas	163	157	159
Número de comunidades de personas mayores gestionadas	33	32	32
Número de comunidades mixtas gestionadas	396	413	417
Número de comunidades de personas propietarias gestionadas	73	80	89
Número de comunidades de aparcamientos gestionados	56	58	58
Número de viviendas propias gestionadas en comunidades ajenas	374	400	2.276
Número de viviendas unifamiliares gestionadas	603	735	735

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Resolver el 80 % de las incidencias de los servicios comunitarios en un máximo de 20 días.**

	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	80 %	- [10]	100 %
Grado de cumplimiento	*100 %*	-	*125 %*

[9] *En vista de la irregularidad de la gestión a lo largo del año 2020 por la COVID-19.*
[10] *En vista de la irregularidad de la gestión a lo largo del año 2020 por la COVID-19.*

Propuesta para el 2022:

- ✓ *Resolver el 80 % de las incidencias de los servicios comunitarios en un máximo de 20 días.*

MODALIDAD 4: COMERCIALIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOCALES Y APARCAMIENTOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número total de plazas de aparcamientos gestionadas	2.660	2.795	2.872	2.953	3.111
Número total de locales gestionados	484	503	511	517	554
Número de plazas de aparcamiento gestionadas a través del programa Aparcaquí	943	988	1.217	1.019	1.022

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Resolver el 50 % de las peticiones de alta en el programa Aparcaquí en un plazo máximo de 30 días.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	60 %	59 %	56 %	18 %	19 %
Grado de cumplimiento	*120 %*	*118 %*	*112 %*	*36 %*	*38 %*

Propuesta para el 2022:

- ✓ Aumentar en un 20 % el número de altas anuales en el programa Aparcaquí.

SERVICIO: PROGRAMAS DE MOVILIZACIÓN DE VIVIENDAS DEL PARQUE PRIVADO DE BARCELONA

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de nuevas viviendas incorporadas en los programas de bolsa y de cesión de viviendas	226	174	152	140	335
Número total de viviendas con contratos vigentes en los programas de bolsa y de cesión de viviendas	1.016	1.111	1.155	1.243	1.413
Precio medio del alquiler mensual (en €/m^2) de las viviendas de la bolsa	9,18	9,76	9,66	10,98	10,45
Precio medio del alquiler mensual (en €/m2) de las viviendas del programa de cesión de viviendas	2,05	2,05	2,40	2,18	12,52
Precio medio del alquiler mensual (en €/m^2) programa "Primero el hogar"	-	-	-	0,80	12,52

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Mediación en la reducción del precio de alquiler en un 10 % con respecto al precio del mercado.**

	2017	2018
Porcentaje alcanzado	31 %	28 %
Grado de cumplimiento	*310 %*	*280 %*

2. **Mediación en la reducción del precio de alquiler de las viviendas de la bolsa en un 10 % del índice de referencia de alquiler de la AVC.**

	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	23 %	85 %	-[11]
Grado de cumplimiento	*23 %*	*85 %*	-

3. **Firmar el 60 % de los contratos de alquiler en un plazo máximo de 60 días, desde que la vivienda está disponible en el programa de cesión de viviendas privadas.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	100 %	12 %	13 %	N/D[12]	90 %[13]
Grado de cumplimiento	*167 %*	*20 %*	*22 %*	-	*150 %*

Propuesta para el 2022:

- ✓ Mediación en la reducción del precio de alquiler de las viviendas de la bolsa en un 10 % del índice de referencia de alquiler de la AVC.
- ✓ Adjudicar el total de las viviendas en un plazo máximo de 60 días, desde que la vivienda está disponible.

MODALIDAD 1: INSCRIPCIÓN DE VIVIENDAS EN LA BOLSA DE VIVIENDA DE ALQUILER DE BARCELONA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de viviendas incorporadas a la bolsa en el año en curso	226	165	152	140	235
Contratos de alquiler vigentes de pisos inscritos en la bolsa	767	867	920	956	1.085
Precio medio del alquiler mensual (en €/m^2)	9,18	9,76	9,66	10,98	10,45

OBJETIVOS DE GESTIÓN

[11] Aplicativo no disponible para hacer el cálculo.
[12] En vista de la irregularidad de la gestión a lo largo del año 2020 por la COVID-19.
[13] En vista de la irregularidad de la gestión a lo largo del año 2020 y el primer semestre del año 2021 por la COVID-19.

1. **Firmar los contratos de alquiler en un plazo máximo de 60 días, desde que la vivienda está disponible.**

	2017	2018
Porcentaje alcanzado	30 %	64 %
Grado de cumplimiento	*30 %*	*64 %*

2. **Firmar el 60 % de los contratos de alquiler en un plazo máximo de 60 días, desde que la vivienda está disponible.**

	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	72 %	14 %[14]	48 %[15]
Grado de cumplimiento	*120 %*	*23 %*	*80 %*

Propuesta para el 2022:

- ✓ Firmar el 60 % de los contratos de alquiler en un plazo máximo de 60 días, desde que la vivienda está disponible.

MODALIDAD 2: INSCRIPCIÓN DE SOLICITANTES Y BÚSQUEDA DE PISOS DE LA BOLSA DE VIVIENDA

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de solicitudes validadas	2.095	2.352	1.433	408	1.378

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Comunicar el estado de las solicitudes en un máximo de 30 días a través de medios electrónicos, desde la validación de la solicitud.**

	2017	2018
Porcentaje alcanzado	n/d	80 %
Grado de cumplimiento	-	*80 %*

2. **Comunicar el estado del 80 % de las solicitudes en un máximo de 30 días a través de medios electrónicos, desde la validación de la solicitud.**

	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	95 %	N/D[16]	45 %
Grado de cumplimiento	*100 %*	-	*56 %*

3. **Mediación en la reducción del precio de alquiler en un 10 % con respecto al precio del mercado.**

	2017	2018
Porcentaje alcanzado	31 %	28 %
Grado de cumplimiento	*310 %*	*280 %*

[14] En vista de la irregularidad de la gestión a lo largo del año 2020 por la COVID-19.
[15] En vista de la irregularidad de la gestión a lo largo del año 2020 y el primer semestre del año 2021 por la COVID-19.
[16] En vista de la irregularidad de la gestión a lo largo del año 2020 por la COVID-19.

4. **Mediación en la reducción del precio de alquiler de las viviendas de la bolsa en un 10 % del índice de referencia de alquiler de la AVC.**

	2019	2020	2021
Porcentaje alcanzado	23 %	85 %	-[17]
Grado de cumplimiento	23 %	85 %	-

Propuesta para el 2022:

- ✓ Comunicar el estado del 80 % de las solicitudes en un máximo de 30 días a través de medios electrónicos, desde la validación de la solicitud.
- ✓ Mediación en la reducción del precio de alquiler de las viviendas de la bolsa en un 10 % del índice de referencia de alquiler de la AVC.

MODALIDAD 3: SOLICITUD DE SUBVENCIÓN PARA LA INCLUSIÓN DE VIVIENDAS EN EL PROGRAMA DE LA BOLSA DE VIVIENDAS DE ALQUILER DE LA CIUDAD DE BARCELONA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de solicitudes presentadas	292	231	162	96	216
Número de solicitudes aprobadas	145	179	134	96	213
Presupuesto otorgado a las solicitudes aprobadas (en €)	275.400,00	295.500,00	223.300,00	144.000,00	328.500

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Resolver y tramitar las solicitudes en el plazo máximo de 3 meses, a contar desde la fecha de presentación o desde la fecha de conclusión de la convocatoria**

	2017	2018	2019	2020
Porcentaje alcanzado	90 %	80 %	85 %	80 %
Grado de cumplimiento	90 %	80 %	85 %	80 %

5. **Hacer el pago en el plazo máximo de un mes a contar desde la fecha de resolución de la solicitud.**

	2017	2018
Porcentaje alcanzado	90 %	100 %
Grado de cumplimiento	90 %	100 %

[17] Aplicativo no disponible para hacer el cálculo.

6. **Resolver los recursos de alzada interpuestos en el plazo máximo de 3 meses, a contar desde la fecha de presentación**

	2017	2018
Porcentaje alcanzado	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	*100 %*	*100 %*

7. **Resolver el 100 % de los recursos de alzada interpuestos en el plazo máximo de 3 meses, a contar desde la fecha de presentación.**

	2019	2020
Porcentaje alcanzado	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	*100 %*	*100 %*

8. **Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes.**

	2017	2018
Porcentaje alcanzado	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	*100 %*	*100 %*

9. **Dar respuesta al 90% de las quejas presentadas antes de un mes.**

	2019	2020
Porcentaje alcanzado	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	*100 %*	*100 %*

10. **Dar respuesta al 95 % de las quejas presentadas antes de 21 días.**

	2021
Porcentaje alcanzado	68 %[18]
Grado de cumplimiento	*68 %*

<u>Propuesta para el 2022:</u>

- ✓ *Dar respuesta al 95 % de las quejas presentadas antes de 21 días.*

[18] La crisis de la COVID-19 provocó un incremento de la gestión telemática de la bolsa. En vista del incumplimiento en el objetivo de respuesta, se propuso reforzar el equipo de gestión, con la ampliación del contrato de servicio, que fue efectivo en febrero del 2022.

MODALIDAD 4: PROGRAMA DE CESIÓN DE VIVIENDAS PRIVADAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de viviendas incorporadas al programa de cesión durante el año en curso	0	9	0	64	99
Número de contratos vigentes	249	244	235	266	328
Precio medio del alquiler mensual (en €/m²)	2,05	2,05	2,40	-	37
Número de contrato vigentes programa "Primero el hogar"	-	-	-	21	12,52
Precio medio del alquiler mensual (en €/m²) programa de cesión	-	-	-	2,18	12,52
Precio medio del alquiler mensual (en €/m²) programa "Primero el hogar"	-	-	-	0,80	99
Porcentaje de viviendas adjudicadas en un plazo máximo de 60 días a contar desde la disponibilidad de la vivienda					90 %

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Adjudicar el total de las viviendas en un plazo máximo de 60 días, desde que la vivienda está disponible.**

	2021
Porcentaje alcanzado	90
Grado de cumplimiento	90 %

Propuesta para el 2022:

- ✓ Adjudicar el total de las viviendas en un plazo máximo de 60 días, desde que la vivienda está disponible.

SERVICIO DE PROTECCIÓN DE LA LEGALIDAD EN MATERIA DE VIVIENDA

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de diligencias iniciadas	506	333	926	331	151
Número de expedientes incoados	69	268	253	97	118
Número de expedientes resueltos con acuerdo o sanción	69	94	72	11	17
Número de expedientes archivados	368	174	122	36	127

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Resolver el 90 % de los expedientes incoados en un plazo máximo de 6 meses.**

	2020	2021
Porcentaje alcanzado	100 %	100 %
Grado de cumplimiento	*133 %*	*133 %*

2. **Resolver el 50 % de los expedientes incoados a través de acuerdo o mediación.**

	2020	2021
Porcentaje alcanzado	22 %	0 %
Grado de cumplimiento	*44 %*	*0 %*

Propuesta para el 2022:

- ✓ Resolver el 90 % de los expedientes incoados en un plazo máximo de 6 meses.
- ✓ Resolver el 50 % de los expedientes incoados a través de acuerdo o mediación.