



**Ajuntament
de Barcelona**

Carta de Servicios de Vivienda

Fecha de aprobación: 15/12/2016

ÍNDICE

MISIÓN	- 2 -
DATOS DE CONTACTO	- 2 -
COMPROMISOS DE CALIDAD	- 3 -
CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	- 3 -
SERVICIOS	- 5 -
Acceso a la vivienda con protección oficial y social en Barcelona	- 5 -
Ayudas al pago del alquiler y la cuota hipotecaria	- 10 -
Bolsa de Vivienda de Alquiler de Barcelona	- 15 -
Ayudas a la rehabilitación de edificios y viviendas	- 19 -
Servicio de información y orientación en materia de vivienda. Asesoramiento legal y mediación.....	- 22 -
ANEXOS	- 25 -
CENTROS PRESTADORES	- 25 -
SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN.....	- 27 -

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

La carta de servicios ayuda a que la ciudadanía conozca los servicios que ofrece y realiza **Vivienda**, a la vez que acerca la Administración pública a los ciudadanos que son usuarios de ella:

- ✓ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ Mediante la carta, los ciudadanos conocen qué pueden exigir y a qué están obligados.
- ✓ Integra la voz ciudadana en la organización. Uno de los puntos fundamentales de la carta es que establece canales de comunicación y de participación de los ciudadanos, y de recogida y respuesta a las quejas y 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 para implementar una política de vivienda que no solamente dé respuesta a la situación de emergencia habitacional vivida en los últimos años, sino que sea preventiva y, al mismo tiempo, innovadora, con el fin de afrontar el futuro del derecho a la vivienda en la ciudad.

Por ello, para afrontar la complejidad del problema, la nueva política municipal de Vivienda implica trabajar desde diferentes ámbitos, como la promoción de nuevos pisos de alquiler social y asequible, la incorporación de viviendas vacías al parque de alquiler, la rehabilitación socialmente proactiva y ecológicamente eficiente y la promoción de nuevas formas de acceso y gestión de la vivienda, así como la atención, el acompañamiento y ayudas a las personas que no pueden hacer frente al pago de sus viviendas, y también la mediación y la información como herramientas principales para garantizar unas reglas de juego a todo el mundo.

DATOS DE CONTACTO

Dirección	C/ de Dr. Aiguader, 36, 08003 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	010
Web	http://habitatge.barcelona/ca
Atención al público	La atención al público se presta mediante la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona .
Cómo llegar	Bus: 59, D20, V15, 45, V27, 136 Metro: L4-Barceloneta Otros: Estación de Francia: R2 Sud

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.
- ✓ Extender 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 aquellos colectivos más vulnerables, destinando un mayor número de viviendas, modificando las bases y revisando los criterios de baremo con el fin de 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 cómo simplificar las diferentes líneas de ayudas al pago de la vivienda existentes, posibilitando así 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, favoreciendo la rehabilitación de estas a aquellas 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 realizar actuaciones de disciplina.

Indicadores y objetivos generales: con el fin de hacer más eficaz y satisfactoria la relación con los usuarios de nuestros servicios, trabajamos con indicadores y objetivos de gestión de estos. Con los indicadores se obtiene información de la actividad realizada en sentido cuantitativo (número de atenciones realizadas, solicitudes recibidas, acciones relacionales efectuadas, volúmenes económicos de las ayudas, etc.) y los objetivos de gestión se centran en las medidas de efectividad operativa, como los tiempos de respuesta, las encuestas de satisfacción, calidad y conocimiento, los cumplimientos de plazos, etc.

CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Participación y colaboración ciudadana	Procedimiento: Se hace mediante el Consejo de la Vivienda Social de Barcelona, del
---	--

	<p>Consorcio de la Vivienda de Barcelona. El consejo se organiza con 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.</p> <p>Canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La participación ciudadana se hace mediante las entidades sociales, sin ánimo de lucro, asociaciones de vecinos y otras entidades representantes de la sociedad y miembros del Consejo. Puede encontrarse el detalle de estos miembros en este enlace.
<p>Quejas, reclamaciones y sugerencias</p>	<p>Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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, notificar prórroga de plazos, notificar a terceros afectados. 4. Elevación de la propuesta de resolución/respuesta. 5. Comunicación al solicitante por el canal de comunicación que haya facilitado el interesado. <p>Canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemático:</u> http://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/serveislrts.do?i=c&tema=6&element=228&consulta=1&directo=0&tescolta=1&paraules=habitatge ✓ <u>Telefónico:</u> en el 010 ✓ <u>Presencial:</u> en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona ✓ <u>Presencial:</u> en oficinas OAC
<p>Tiempo de respuesta</p>	<p>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, reclamaciones, quejas y sugerencias).</p>

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.

- ✓ Acceso a la vivienda con protección oficial y social en Barcelona
- ✓ Ayudas al pago del alquiler y la cuota hipotecaria
- ✓ Bolsa de Vivienda de Alquiler de Barcelona
- ✓ Ayudas a la rehabilitación de edificios y viviendas
- ✓ Servicio de información y orientación en materia de vivienda. Asesoramiento legal y mediación

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) y la Mesa de Adjudicación de Viviendas por Emergencia Social por Pérdida de Vivienda Habitual, 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 los usuarios 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 el promotor, adjudique el consorcio en el municipio.

Garantía La propia del procedimiento administrativo.

Transparencia y homogeneidad en la aplicación de criterios al registrar a solicitantes y realizar los procedimientos de adjudicaciones de vivienda, de acuerdo con el Reglamento del RSVPOB, el Reglamento para la adjudicación de viviendas y otros recursos residenciales por 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 los usuarios

- ✓ 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 hacer frente al 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 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 el listado provisional de participantes.
 2. Entrega de la solicitud de participación en la convocatoria por parte de la persona solicitante (en función de lo que establezcan las bases).
 3. Periodo de presentación de alegaciones en las bases y en los listados provisionales.
 4. Respuesta a las alegaciones y resolución del gerente del Consorcio de la Vivienda de Barcelona, junto con el listado definitivo de participantes.
 5. Realización del sorteo o baremo (en función de lo que establezcan las bases).
 6. Publicación de los listados definitivos de personas adjudicatarias y listado de reservas (en el caso de sorteo) o publicación del listado definitivo ordenado 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.

Objetivos de gestión del servicio	<ul style="list-style-type: none">✓ Resolver las solicitudes de inscripción, modificación de datos o renovación de inscripción en un máximo de 30 días naturales.✓ Adjudicar una vivienda del fondo de alquiler social o recurso residencial al 60-65% de las personas solicitantes de viviendas por emergencias sociales.✓ Realizar el envío del 50% de los expedientes de adjudicatarios al promotor, en una convocatoria de adjudicación de una promoción de viviendas mediante el sistema de sorteo en 3 meses (*).✓ Realizar el envío del 100% de los expedientes de adjudicatarios al promotor, en una convocatoria de adjudicación de una promoción de viviendas mediante el sistema de sorteo en 5 meses (*).✓ Realizar el envío del 50% de los expedientes de adjudicatarios al promotor, en una convocatoria de adjudicación de una promoción de viviendas mediante el sistema de baremo en 5 meses (*).✓ Realizar el envío del 100% de los expedientes de adjudicatarios al promotor, en una convocatoria de adjudicación de una promoción de viviendas mediante el sistema de baremo en 8 meses (*).
--	---

()Des de la publicación de la resolución de inicio de la convocatoria hasta el envío al promotor.*

MODALIDAD 1: INSCRIPCIÓN, RENOVACIÓN O MODIFICACIÓN EN EL REGISTRO DE SOLICITANTES DE VIVIENDAS 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 tres años desde la fecha de la resolución de inscripción.

Ofrece **Documento.** Justificante administrativo de la presentación de la solicitud de inscripción, modificación de datos o renovación. Notificación de la resolución de inscripción, modificación o renovación en el Registro de Solicitantes.

Coste y forma de pago 0 euros

Centros prestadores ✓ **Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona**

Canales de petición

- ✓ Presencial: en la [Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona](#)
- ✓ Presencial: OAC (solo en la [Oficina de Sant Miquel](#))
- ✓ Telefónico: en el número 010 (solo presolicitud)
- ✓ Telemático: en la dirección web

	<p>www.registrehabitatgebcn.cat</p> <p>✓ <u>Correo postal</u>: en la dirección del Consorcio de la Vivienda (sobre remisión AP 18001), C/ de Bolívia, 105, 1.ª planta, 08018 Barcelona</p>
Canales de gestión	<p>✓ <u>Presencial</u>: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona</p> <p>✓ <u>Presencial</u>: OAC (solo en la Oficina de Sant Miquel)</p> <p>✓ <u>Telemático</u>: en la dirección web www.registrehabitatgebcn.cat</p> <p>✓ <u>Correo postal</u>: en la dirección del Consorcio de la Vivienda (sobre remisión AP 18001), C/ de Bolívia, 105, 1.ª planta, 08018 Barcelona</p> <p>✓ <u>Telemático</u>: en el correo electrónico del solicitante</p>
Canales de recepción	<p>✓ <u>Correo postal</u>: notificación a la dirección del solicitante</p> <p>✓ <u>Telemático</u>: en el correo electrónico del solicitante</p>
Objetivo de gestión	<p>✓ Resolver las solicitudes de inscripción, modificación de datos o renovación de inscripción en un máximo de 30 días naturales.</p>

MODALIDAD 2: ADJUDICACIÓN DE VIVIENDAS PROTEGIDAS Y SOCIALES

Descripción Las personas inscritas en el Registro de Solicitantes de Vivienda con Protección Oficial participarán en los procedimientos de adjudicación que se vayan abriendo, siempre que se cumpla con los requisitos que establezcan las bases de la convocatoria.

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

Ofrece **Documento. Instalaciones.** Bases de las convocatorias, listados de participantes y admitidos, resultado del sorteo o proceso de baremación. Citación, requerimiento de enmienda, notificación de resolución del proceso de adjudicación.

Coste y forma de pago 0 euros

Centros prestadores ✓ **Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona**

Información complementaria Los requisitos de cada convocatoria y la necesidad de presentar una solicitud de participación a las personas inscritas en el registro se conocerán en el momento en que se publiquen las bases de la convocatoria. La solicitud (ver canales de petición) se puede entregar de forma presencial y por correo postal.

Canales de petición

✓ Presencial: en la [Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona](#)

✓ Correo postal: a la dirección del Consorcio de la Vivienda

(sobre remisión AP 18001), C/ de Bolivia, 105, 1.ª planta, 08018 Barcelona

Canales de gestión

- ✓ Presencial: servicio de atención de los favorecidos en los procesos de adjudicación (C/ Bolivia, 105)
- ✓ Correo postal: notificación a la dirección del solicitante
- ✓ Telemático: en el correo electrónico del solicitante.
- ✓ Telefónico: en el 010 y en el teléfono del solicitante

Canales de recepción

- ✓ Correo postal: notificación a la dirección del solicitante
- ✓ Telemático: en el correo electrónico del solicitante

Objetivo de gestión

- ✓ Realizar el envío del 50% de los expedientes de adjudicatarios al promotor, en una convocatoria de adjudicación de una promoción de viviendas mediante el sistema de sorteo en 3 meses (*).
- ✓ Realizar el envío del 100% de los expedientes de adjudicatarios al promotor, en una convocatoria de adjudicación de una promoción de viviendas mediante el sistema de sorteo en 5 meses (*).
- ✓ Realizar el envío del 50% de los expedientes de adjudicatarios al promotor, en una convocatoria de adjudicación de una promoción de viviendas mediante el sistema de baremo en 5 meses (*).
- ✓ Realizar el envío del 100% de los expedientes de adjudicatarios al promotor, en una convocatoria de adjudicación de una promoción de viviendas mediante el sistema de baremo en 8 meses (*).

()Des de la publicación de la resolución de inicio de la convocatoria hasta el envío al promotor.*

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

Descripción Las personas que se encuentran en una situación de emergencia social por pérdida de vivienda pueden presentar una solicitud en cualquiera de las oficinas de vivienda. Una vez validado el cumplimiento de los requisitos determinados por el reglamento vigente de adjudicación de vivienda para emergencias sociales y documentado el expediente, se elevará a la Mesa de Emergencias Sociales, que es el órgano técnico encargado de valorar todas las solicitudes y darles prioridad y formular la propuesta o denegación de adjudicación de vivienda del fondo de alquiler social o recurso residencial a la Gerencia del Consorcio de la Vivienda de Barcelona, que emitirá la resolución correspondiente.

Se entiende por **Fondo de Viviendas de Alquiler Social** el conjunto de viviendas en las que la cantidad efectiva que deben abonar las personas adjudicatarias se calcula de acuerdo con sus ingresos brutos. Para cubrir la parte de alquiler que no asume la persona adjudicataria, la Administración puede aplicar los mecanismos de ayudas,

subvenciones o carencias.

Ofrece	Atención. Documento. Citación, requerimiento de enmienda, notificación de la resolución del proceso de adjudicación.
---------------	---

Coste y forma de pago	0 euros
------------------------------	---------

Centros prestadores	✓ Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona
----------------------------	--

Canales de petición	✓ <u>Presencial:</u> en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona
----------------------------	--

Canales de gestión	✓ <u>Presencial:</u> en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona
---------------------------	--

Canales de recepción	✓ <u>Correo postal:</u> notificación a la dirección del solicitante (de empadronamiento o de notificación)
-----------------------------	--

Objetivo de gestión	<ul style="list-style-type: none">✓ Adjudicar una vivienda del fondo de alquiler social o recurso residencial al 60-65 % de las personas solicitantes de viviendas por emergencias sociales.✓ Efectuar las valoraciones de los expedientes de emergencias por la Mesa de emergencias, en un máximo de 66 días naturales desde que se registra la entrada de la solicitud de emergencias.
----------------------------	---

AYUDAS AL PAGO DEL ALQUILER Y LA CUOTA HIPOTECARIA

Descripción Consiste en el otorgamiento de ayudas económicas para el pago del alquiler o de las cuotas hipotecarias con la finalidad de mantener la vivienda o incluso acceder a ella y evitar así la exclusión residencial.

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

Utilidad Posibilitar la permanencia en la vivienda.

Prevenir los desahucios.

Garantía La propia del procedimiento administrativo. Transparencia y homogeneidad en la aplicación de criterios en la gestión y tramitación de los expedientes, así como la realización de la propuesta de resolución de estos.

Normativa reguladora del servicio

- ✓ [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.](#)

Procedimientos de gestión del servicio

1. Solicitud de la ayuda.
2. Registro de solicitud e introducción de una aplicación informática.
3. Requerimiento de documentación, si procede.

- 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. Realizar el envío de pago.
 - b. Resolución de recursos, retrocesiones, revocaciones, suspensiones y extinciones.

Información complementaria	Apoyo a la vivienda. Situaciones de inestabilidad domiciliaria.
Objetivos de gestión del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Resolver las solicitudes en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de presentación o desde la fecha de conclusión de la convocatoria. ✓ Hacer el pago de manera mensual en el mes siguiente de la justificación, por parte de la entidad competente. ✓ Resolver los recursos de alzada interpuestos en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de presentación. ✓ Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes.

MODALIDAD 1: SOLICITUD DE 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

Descripción Son ayudas a fondo perdido para hacer frente al pago del alquiler de las unidades de convivencia que tengan ingresos inferiores a 3 veces el IRSC, a quienes el coste de la vivienda y su dificultad para hacerle frente puede situar en riesgo de exclusión social residencial. Las prestaciones son para el mantenimiento de la vivienda de alquiler y para los casos derivados de la mediación en la ciudad de Barcelona.

En función de la convocatoria de cada año, se da especial atención a contingentes especiales.

Ofrece	Economía. Ayuda económica para el pago del alquiler.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona
Información complementaria	<p>La cuantía mensual de la prestación se determina en función de la siguiente fórmula:</p> $\text{alquiler actual} - 30 \% \text{ ingresos} = \text{importe prestación}$ <p>Es necesario pagar un alquiler mensual inferior a 900 euros. El importe mínimo de la prestación será de 20 euros mensuales cuando el resultado de los cálculos que determinan el importe sea inferior a esta cantidad.</p> <p>Transferencia bancaria al beneficiario de la solicitud.</p>
Canales de petición	✓ <u>Presencial:</u> en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona

Canales de gestión	✓ <u>Presencial</u> : en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona
Canales de recepción	✓ <u>Telemático</u> : mediante transferencia bancaria al beneficiario de la prestación
Objetivo de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Resolver y tramitar las solicitudes en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de presentación o desde la fecha de conclusión de la convocatoria. ✓ Hacer el pago de manera mensual en el mes siguiente de la justificación, por parte de la entidad competente. ✓ Resolver los recursos de alzada interpuestos en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de presentación. ✓ Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes.

MODALIDAD 2: SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS PARA EL PAGO DEL ALQUILER EN LA CIUDAD DE BARCELONA

Descripción Son ayudas a fondo perdido para hacer frente al pago del alquiler de las unidades de convivencia que tengan ingresos inferiores a 3 veces el IRSC, a quienes el coste de la vivienda y su dificultad para hacerle frente puede situar en riesgo de exclusión social residencial.

La convocatoria del año 2018 tiene como objetivo la renovación de las "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", con resolución favorable en 2017.

Ofrece **Economía.** Ayuda económica para el pago del alquiler.

Coste y forma de pago 0 euros

Centros prestadores ✓ **Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona**

Información complementaria La cuantía mensual de la prestación se determina en función de la siguiente fórmula:

$$\text{alquiler actual} - 30 \% \text{ ingresos} = \text{importe prestación}$$

Se tiene que pagar un alquiler inferior a 900€. El importe mínimo de la prestación será de 20 euros mensuales cuando el resultado de los cálculos que determinan el importe sea inferior a esta cantidad.

Las oficinas de vivienda de Barcelona instruyen y la Agencia de la Vivienda de Cataluña resuelve.

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](#)

Canales de recepción ✓ Telemático: mediante transferencia bancaria al beneficiario de la prestación

Objetivo de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Resolver y tramitar las solicitudes en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de presentación o desde la fecha de conclusión de la convocatoria. ✓ Hacer el pago de manera mensual en el mes siguiente de la justificación, por parte de la entidad competente. ✓ Resolver los recursos de alzada interpuestos en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de presentación. ✓ Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes.
----------------------------	--

MODALIDAD 3: SOLICITUD DE PRESTACIONES PARA EL PAGO DEL ALQUILER

Descripción Son ayudas a fondo perdido para hacer frente al pago del alquiler de las unidades de convivencia que tengan ingresos inferiores como regla general a 3 veces el IRSC, a quienes el coste de la vivienda y su dificultad para hacerle frente puede situar en riesgo de exclusión social residencial. Con presupuesto autonómico.

Ofrece Documento. Notificación de la resolución del expediente.

Coste y forma de pago 0 euros

Centros prestadores ✓ **Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona**

Información complementaria Pagar un alquiler mensual inferior a 900 euros. La cuantía mensual de la prestación se determina por la diferencia entre el importe del alquiler que paga la persona arrendataria, alquiler concertado, y el importe que tendría que pagar. El importe máximo de la prestación es de 200 euros mensuales y el mínimo, de 20 euros mensuales cuando el resultado de los cálculos que determinan el importe sea inferior a esta cantidad. Las oficinas de vivienda de Barcelona instruyen y la Agencia de la Vivienda de Cataluña resuelve.

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](#)

Canales de recepción ✓ Telefónico: SMS al solicitante, por parte de la Agencia de la Vivienda de Cataluña

Objetivo de gestión

- ✓ Tramitar los expedientes presentados en el plazo máximo de dos meses, a contar desde la fecha de presentación de las solicitudes.
- ✓ Enviar los expedientes seleccionados por el órgano de control en el plazo máximo de una semana, a contar desde la fecha de petición.
- ✓ Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes.

MODALIDAD 4: SOLICITUD DE PRESTACIONES DE URGENCIA ESPECIAL PARA LA VIVIENDA

Descripción Son ayudas a fondo perdido para unidades de convivencia que tengan ingresos inferiores a 3 veces el IRSC, a quienes el coste de la vivienda y su dificultad para hacerle frente, puede situar en riesgo de exclusión social residencial. Con presupuesto autonómico.

Están destinadas a:

- 1) Deudas de impago de rentas de alquiler o de cuotas hipotecarias.
- 2) Personas que han perdido la vivienda como consecuencia de un proceso de desahucio o de ejecución hipotecaria.

Ofrece Documento. Notificación de la resolución del expediente.

Coste y forma de pago 0 euros

Centros prestadores ✓ **Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona**

Información complementaria El importe de la ayuda de la deuda se otorga por 12 meses, con un importe máximo de 3.000 euros al año.

En el caso de las personas que han perdido la vivienda, la cuantía mensual se calcula por el 60 % del importe del alquiler anual, con un máximo de 200 euros al mes.

Las oficinas de vivienda de Barcelona instruyen y la Agencia de la Vivienda de Cataluña resuelve.

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](#)

Canales de recepción ✓ Correo postal: a la dirección del solicitante, por parte de la Agencia de la Vivienda de Cataluña

Objetivo de gestión

- ✓ Tramitar en el plazo máximo de un mes los expedientes con procedimiento judicial por impago de las rentas de alquiler o de las cuotas de amortización hipotecarias.
- ✓ Tramitar los expedientes presentados en el plazo máximo de un mes, a contar desde la fecha de presentación de las solicitudes.
- ✓ Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes.

MODALIDAD 5: SOLICITUD DE SUBVENCIONES PARA EL PAGO DEL ALQUILER

Descripción Son ayudas a fondo perdido para hacer frente al pago del alquiler de las unidades de convivencia que tengan ingresos inferiores como regla general a 2,8 veces el IRSC, a quienes el coste de la vivienda y su dificultad para hacerle frente puede situar en riesgo de exclusión social residencial. Con presupuesto estatal.

Ofrece Documento. Notificación de la resolución del expediente.

Coste y forma de pago 0 euros

Centros prestadores	✓ Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona
Información complementaria	Es un requisito pagar un alquiler mensual inferior a 600 euros y 900 euros de alquiler para familias numerosas. La cuantía mensual de la prestación se determina por el 40 % del importe del alquiler anual, con un máximo de 200 euros al mes y un mínimo de 20 euros. Las oficinas de vivienda de Barcelona instruyen y la Agencia de la Vivienda de Cataluña resuelve.
Canales de petición	✓ <u>Presencial</u> : en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona
Canales de gestión	✓ <u>Presencial</u> : en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona
Canales de recepción	✓ <u>Telefónico</u> : SMS al solicitante, por parte de la Agencia de la Vivienda de Cataluña
Objetivo de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tramitar los expedientes presentados en el plazo máximo de dos meses, a contar desde la fecha de presentación de las solicitudes. ✓ Enviar los expedientes seleccionados por el órgano de control en el plazo máximo de una semana, a contar desde la fecha de petición. ✓ Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes.

BOLSA DE VIVIENDA DE ALQUILER DE BARCELONA

Descripción	Ofrece servicios de mediación entre personas propietarias de viviendas vacías y posibles arrendatarios, y tiene como objetivo incrementar el número de viviendas de alquiler a precios asequibles y facilitar el acceso a unidades de convivencia y a jóvenes de entre 18 y 35 años que cumplan los requisitos de acceso a las bolsas.
Utilidad	Incorporar viviendas vacías al mercado de alquiler y completar la oferta de viviendas públicas para alojar al mayor número de solicitantes y en las mejores condiciones.
Garantía	La Administración tiene la competencia en materia de vivienda.
Normativa reguladora del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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

	<p>bolsa de Barcelona, aprobadas por decreto de alcaldía.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bases reguladoras para la concesión de subvenciones para la inclusión de viviendas en el programa de la Bolsa de Vivienda de Alquiler 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 los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<p><u>Inscripción del piso en la bolsa:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El propietario ofrece su piso a la bolsa o programa de pisos vacíos. 2. Inspección de las condiciones de habitabilidad del piso. 3. Subvención de obras en el interior de la vivienda, vinculados a la convocatoria de ayudas a la rehabilitación, si procede. 4. Acuerdo del precio de alquiler. 5. Inclusión de la vivienda en la bolsa. <p><u>Inscripción del ciudadano como solicitante de un piso de la bolsa:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de inscripción y posterior aportación de la documentación requerida. 2. Validación de la solicitud de inscripción. 3. Comunicación al 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incrementar un 20 % los contratos de alquiler vigentes de los pisos inscritos en la Bolsa. ✓ Mediación en la reducción del precio de alquiler en un 10% con respecto al índice Referencia de Alquiler AHC ✓ Dar respuesta a las quejas, IRIS, consultas Síndico/a presentadas antes de 1 mes.

MODALIDAD 1: INSCRIPCIÓN DE VIVIENDAS EN LA BOLSA 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 con la intermediación en su pago. Este sistema es incompatible con el Avalloguer.
- ✓ Avalloguer: es un sistema de cobertura del cobro de las rentas de alquiler mediante el que se garantiza al propietario la percepción de una cantidad equivalente a un máximo de seis meses de rentas de alquiler impagadas una vez 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 y/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 en caso de que se publicara la convocatoria que la regule.
- ✓ Solución de 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.
- ✓ Subvención del Ayuntamiento de Barcelona equivalente al 50 % 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 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 desinclusión 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**

Información complementaria Para incluir una vivienda en la bolsa, deben darse las condiciones siguientes:

- ✓ Estar ubicado en la ciudad de Barcelona.
- ✓ Tener cédula de habitabilidad o estar en condiciones de obtenerla.
- ✓ Destinar la vivienda a alquiler a través de la bolsa.
- ✓ Disponer del certificado de eficiencia energética o estar en condiciones de obtenerlo.

Procedencia de viviendas:

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Viviendas del mercado privado directamente. ✓ Vivienda con protección oficial con autorización para alquilar de la Generalitat de Catalunya. ✓ Viviendas del Programa de Rehabilitación del Consorcio de la Vivienda de Barcelona.
Canales de petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona ✓ <u>Telefónico</u>: Presolicitud de inscripción en el teléfono 010
Canales de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona ✓ <u>Telemático</u>: en el portal de Vivienda de la Bolsa http://www.habitatgebcn.cat/habitatge/
Canales de recepción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona ✓ <u>Correo postal</u>: a la dirección del solicitante
Objetivo de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desde la captación de la vivienda, firmar el contrato de alquiler en un máximo de 60 días.

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

Descripción El ciudadano formaliza una solicitud de vivienda de la bolsa (es requisito estar inscrito en el RSVPO 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. Carta informativa del estado de la solicitud, en caso de completar el proceso.

Coste y forma de pago 0 euros

Centros prestadores ✓ **Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona**

Información complementaria Las familias, unidades de convivencia y jóvenes que quieran inscribirse en la bolsa deben cumplir las condiciones que encontrarán en [este web](#), donde también se detallan las ventajas y subvenciones para los solicitantes y ayudas complementarias.

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](#)
- ✓ Telemático: en el portal de Vivienda de la Bolsa <http://www.habitatgebcn.cat/habitatge/>

Canales de recepción

- ✓ Presencial: en la [Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona](#)
- ✓ Correo postal: notificación a la dirección del solicitante

Objetivo de gestión

- ✓ Desde la validación de la solicitud, comunicar el estado de la solicitud en un máximo de 30 días, a través de medios electrónicos.

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

Descripción Son subvenciones a fondo perdido destinadas a las personas propietarias de viviendas del mercado libre las cuales ponen a disposición de la Bolsa de Viviendas de Alquiler de Barcelona.

La finalidad de las mismas es impulsar la captación y la 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 i (2) dotar a los servicios de mediación de las Oficinas de Vivienda de instrumentos de negociación para que las familias en situación de riesgo residencial puedan mantener su vivienda habitual.

Ofrece **Economía.** Ayuda económica para incentivar la contratación de la Bolsa.

Coste y forma de pago 0 euros

Centros prestadores ✓ **Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona**

Información complementaria La cuantía de la subvención será:
a) 1500€ 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 6000€ 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.

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](#)

Canales de recepción ✓ Telemático: Mediante transferencia bancaria al beneficiario de la subvención.

Objetivo de gestión ✓ Resolver y tramitar las solicitudes en el plazo máximo de 3 meses a contar desde la fecha de presentación o desde la fecha de finalización de la convocatoria.
✓ Realizar el pago de manera mensual al mes siguiente de la justificación por parte de la entidad competente.
✓ Resolver los recursos de alzada interpuestos en el plazo máximo de 3 meses a contar desde la fecha de presentación.
✓ Dar respuesta a las quejas presentadas antes de 1 mes.

AYUDAS A LA REHABILITACIÓN DE EDIFICIOS Y VIVIENDAS

Descripción 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.

El porcentaje, programas y condiciones para la subvención se pública en la convocatoria de cada año.

Utilidad	Mejorar las condiciones de accesibilidad, seguridad y ahorro energético de los edificios y las viviendas. Permite incrementar el parque de viviendas de la bolsa de alquiler social.
Garantía	Las obras acogidas al programa deben disponer de un informe técnico en que se valoren las obras y su adecuación a las especificaciones técnicas de la convocatoria, velando especialmente por la calidad arquitectónica de las propuestas presentadas.
Ofrece	Economía. Subvención.
Centros prestadores	✓ Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona
Normativa reguladora del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Publicadas en esta página: http://www.bcn.cat/consorcihabitatge/ca/presentacio-rehabilitacio.html ✓ Bases generales y convocatoria específica.
Derechos y deberes de los usuarios	Ver http://www.bcn.cat/consorcihabitatge/files/1477075.pdf
Procedimientos de gestión del servicio	Ver http://w10.bcn.es/APPS/pauinformador/public/localizador.do?reqCode=muestraBusqueda&set-locale=ca
Canales de petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona ✓ <u>Presencial</u>: en el Instituto Municipal del Paisaje Urbano y Calidad de Vida
Canales de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona ✓ <u>Presencial</u>: en el Instituto Municipal del Paisaje Urbano y Calidad de Vida ✓ <u>Telefónico</u>: al número que proporcionará el técnico, y al teléfono del solicitante
Canales de recepción	✓ <u>Telemático</u> : transferencia bancaria
Objetivos de gestión del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. ✓ 40% de fincas de viviendas vulnerables con convenio de obras firmado. ✓ 50% de fincas de viviendas vulnerables con convenio de obras firmado y obras iniciadas.

MODALIDAD 1: CONVOCATORIA DE AYUDAS A LA REHABILITACIÓN DE ELEMENTOS COMUNES

Descripción Ayudas a la rehabilitación de los edificios de viviendas: patologías estructurales, accesibilidad e instalación de ascensores, ahorro energético, otros elementos comunes.

Ayudas de cohesión social: para todos los propietarios que hagan obras en su edificio tengan unos ingresos inferiores a 2,5 IRSC.

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

Ofrece **Economía.** Subvención.

Coste y forma de Pago 0 euros.

Centros Prestadores ✓ **Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona**

Canales de Petición ✓ Presencial: En la [Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona](#).
✓ Presencial: en el [Instituto Municipal del paisaje Urbano y Calidad de Vida](#).

Canales de Gestión ✓ Presencial: En la [Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona](#).
✓ Presencial: en el [Instituto Municipal del paisaje Urbano y Calidad de Vida](#).
✓ Telefónico: en el número que le dará el técnico, y en el teléfono del solicitante

Canales de Recepción ✓ Telemático: Transferencia bancaria

Objetivo de gestión ✓ Emitir el informe técnico inicial y final en el plazo de 30 días desde la solicitud o la comunicación del final de obras.
✓ Pago a 90 días desde la finalización de obras con la aportación de documentación correcta.

MODALIDAD 2: CONVOCATORIA DE AYUDAS A LA REHABILITACIÓN DE INTERIOR DE VIVIENDAS

Descripción Ayudas para obras en el interior de viviendas para incorporarlas a la Bolsa de alquiler social: obras de habitabilidad, ahorro energético y obras de rehabilitación de viviendas.

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

En estos casos, la subvención será del 100% del coste de la actuación, hasta un máximo de 20.000 € por vivienda (IVA incluido).

Ofrece **Economía.** Subvención.

Coste y forma de Pago 0 euros.

Centros Prestadores	✓ Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona
Canales de Petición	✓ <u>Presencial</u> : En la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona .
Canales de Gestión	✓ <u>Presencial</u> : En la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona . ✓ <u>Telefónico</u> : en el número que le dará el técnico, y en el teléfono del solicitante
Canales de Recepción	✓ <u>Telemático</u> : Transferencia bancaria
Objetivo de gestión	✓ Pago en 90 días desde la finalización de obras con la aportación de correcta.

MODALIDAD 3: CONVOCATORIA DE AYUDAS A LA REHABILITACIÓN DE FINCAS DE ALTA COMPLEJIDAD

Descripción Ayudas a la rehabilitación de los edificios de viviendas: patologías estructurales, accesibilidad e instalación de ascensores, ahorro energético, otros elementos comunes.

Ayudas de cohesión social: para todos los propietarios que hagan obras en su edificio y tengan unos ingresos inferiores a 2,5 IRSC.

Estas ayudas se dirigen a viviendas vulnerables según estudio UPC incluidos en el ámbito del Plan de Barrios.

Ofrece	Economía. Subvención.
Coste y forma de Pago	0 euros.
Centros Prestadores	✓ Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona
Canales de Petición	✓ <u>Presencial</u> : En la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona .
Canales de Gestión	✓ <u>Presencial</u> : En la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona . ✓ <u>Telefónico</u> : en el número que le dará el técnico, y en el teléfono del solicitante
Canales de Recepción	✓ <u>Telemático</u> : Transferencia bancaria
Objetivo de gestión	✓ 40% de fincas de viviendas vulnerables con convenio de obras firmado ✓ 50% de fincas de viviendas vulnerables con convenio de obras firmado y obras iniciadas

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EN MATERIA DE VIVIENDA. ASESORAMIENTO LEGAL Y MEDIACIÓN

Descripción Servicio 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 compra-venta de viviendas. Este servicio, si se tercia, propone a las personas afectadas el inicio de procedimientos de intermediación entre las partes –propietarias y locatarias- para la resolución acordada de problemáticas vinculadas a la vivienda, articulando las medidas e instrumentos que se dispongan (ayudas al pago de alquiler, programa de mediación de la Bolsa de Viviendas de Alquiler,...) para favorecer acuerdos que permitan, siempre que sea posible, mantener la vivienda habitual.

Utilidad	<p>Servicio de asesoramiento legal gratuito en materia de vivienda.</p> <p>El asesoramiento legal permite también actuar de manera preventiva para evitar la pérdida de vivienda, por tanto, procedimientos de desahucio.</p> <p>Promover acuerdos entre propietarios e inquilinos que permitan mantener la vivienda.</p> <p>El servicio de mediación puede activar ayudas para el pago del alquiler.</p>
Garantía	<p>La información dada al ciudadano y el asesoramiento jurídico, si procede, lo proporcionan profesionales especializados en temas de vivienda.</p>
Ofrece	<p>Atención. Documento. En caso de llegar a un acuerdo de mediación, documento tutelado por el abogado de las oficinas de la vivienda.</p>
Centros prestadores	<p>✓ Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona</p>
Procedimientos de gestión del servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de asesoramiento legal y/o mediación. 2. Atención al ciudadano. 3. Resolución de asesoramiento o inicio de mediación. 4. Contacto con el propietario/administrador de la vivienda. 5. Exposición de la situación. 6. Análisis de viabilidad de llegar a un acuerdo. 7. Propuesta de acuerdo. 8. Tramitación de ayudas, si procede. 9. Seguimiento de firma de acuerdos. 10. Seguimiento de situación.
Canales de petición	<p>✓ <u>Presencial:</u> en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona</p>
Canales de gestión	<p>✓ <u>Presencial:</u> en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona</p> <p>✓ <u>Telefónico:</u> al número del abogado de las oficinas (se entregará en petición, si procede), y en el teléfono del solicitante.</p> <p>✓ <u>Telemático:</u> al correo electrónico del abogado de las oficinas (se entregará en petición, si procede), y a la cuenta del solicitante</p>
Canales de recepción	<p>✓ <u>Presencial:</u> en la Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona</p>
Objetivos de gestión del servicio	<p>✓ Plazo de espera para asesoramiento legal máximo de 30 días.</p> <p>✓ Obtener como mínimo un 60 % de mediaciones favorables con respecto a los expedientes finalizados.</p>

ANEXOS

CENTROS PRESTADORES

Fecha de actualización: 15/06/2017

RED DE OFICINAS DE LA VIVIENDA DE BARCELONA

Dirección	Ver Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona Hay una oficina en cada distrito.
Teléfono	La atención telefónica se presta mediante el 010.
Web	http://habitatge.barcelona
Atención al público	El horario de atención al público es lunes, martes, miércoles y viernes, de 8.30 a 14.30, y jueves, de 8.30 a 18:30 h., ininterrumpidamente. Para ver los días excepcionales en los que las oficinas permanecerán cerradas, la atención y el horario de verano, se puede consultar este enlace .
Cómo llegar	Ver Red de Oficinas de la Vivienda de Barcelona Hay una oficina en cada distrito.
Descripción	Las oficinas de la vivienda de Barcelona son el espacio de encuentro para la ciudadanía en materia de vivienda. Las oficinas constan de un equipo técnico especializado que se encarga de ofrecer atención personalizada a los usuarios. Esta red de oficinas está impulsada por el Consorcio de la Vivienda de Barcelona , formado por la Generalitat de Catalunya y el Ayuntamiento de Barcelona.
Instalaciones	Cada distrito dispone de una oficina de la vivienda en la que se concentran el mayor número posible de los servicios que solicita la ciudadanía en materia de vivienda, y facilitan todo tipo de información, trámites y asesoramiento, ajustándose a las demandas propiciadas por la coyuntura actual.
Modalidades de servicio	<ul style="list-style-type: none">✓ Inscripción, renovación o modificación en el Registro de Solicitantes de Viviendas con Protección Oficial de Barcelona✓ Adjudicación de viviendas protegidas y sociales✓ Adjudicación de viviendas por emergencia social por pérdida de vivienda habitual✓ Solicitud de 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✓ Solicitud de renovación de las prestaciones económicas para el pago del alquiler en la ciudad de Barcelona

	<ul style="list-style-type: none">✓ Solicitud de prestaciones para el pago del alquiler✓ Solicitud de prestaciones de urgencia especial para la vivienda✓ Solicitud de subvenciones para el pago del alquiler✓ 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 al programa de la Bolsa de Viviendas de alquiler de la ciudad de Barcelona✓ Convocatoria de ayudas a la rehabilitación de elementos comunes✓ Convocatoria de ayudas a la rehabilitación de elementos comunes✓ Convocatoria de ayudas a la rehabilitación de interior de vivienda✓ Convocatoria de ayudas a la rehabilitación de fincas de alta complejidad.✓ Información, asesoramiento legal y mediación
--	---

SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN

Fecha de actualización: 18/09/2019

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

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR		
% de solicitantes de viviendas por emergencia social que acceden a un piso del fondo de alquiler social	2015	79%
% de solicitantes de viviendas por emergencia social que acceden a un piso del fondo de alquiler social	2016	67,98%
% de las personas inscritas que acceden a una VPO	2016	5,05%
Tiempo de gestión en la tramitación del proceso de inscripción (en días)	2016	27
% de solicitantes de viviendas por emergencia social que acceden a un piso del fondo de alquiler social	2017	38,66%
% de las personas inscritas que acceden a una VPO	2017	2,21%
Tiempo de gestión en la tramitación del proceso de inscripción (en días)	2017	19
% de solicitantes de viviendas por emergencia social que acceden a un piso del fondo de alquiler social	2018	32,74%
% de las personas inscritas que acceden a una VPO	2018	5,78%
Tiempo de gestión en la tramitación del proceso de inscripción (en días)	2018	22

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO			
Realizar un procedimiento de adjudicación de una promoción de viviendas en cinco meses (desde la publicación de la convocatoria hasta el envío de los primeros expedientes de personas adjudicatarias al promotor)	2016	Sin convocatoria	-%
Resolver las solicitudes de inscripción, modificación de datos o renovación de inscripción en un máximo de 20 días hábiles	2016	30%	30%
Adjudicar una vivienda del fondo de alquiler social o recurso residencial al 70 % de las personas solicitantes de viviendas por emergencias sociales	2016	67,98%	97%
Realizar un procedimiento de adjudicación de una promoción de viviendas en cinco meses (desde la publicación de la convocatoria hasta el envío de los primeros expedientes de personas adjudicatarias al promotor)	2017	4	125%
Resolver las solicitudes de inscripción, modificación de datos o renovación de inscripción en un máximo de 20 días hábiles	2017	65%	65%

Adjudicar una vivienda del fondo de alquiler social o recurso residencial al 60-65 % de las personas solicitantes de viviendas por emergencias sociales	2017	38,66%	64%
Realizar un procedimiento de adjudicación de una promoción de viviendas mediante el sistema de sorteo en cinco meses (desde la publicación de la convocatoria hasta el envío de los primeros expedientes de personas adjudicatarias al promotor)	2018	Sin convocatoria	-%
Realizar un procedimiento de adjudicación de una promoción de viviendas mediante el sistema de baremo en siete meses (desde la publicación de la convocatoria hasta el envío de los primeros expedientes de personas adjudicatarias al promotor)	2018	1	100%
Resolver las solicitudes de inscripción, modificación de datos o renovación de inscripción en un máximo de 30 días naturales	2018	80%	80%
Adjudicar una vivienda del fondo de alquiler social o recurso residencial al 60-65 % de las personas solicitantes de viviendas por emergencias sociales	2018	32,74	55%
Resolver las solicitudes inscripción, modificación de datos o renovación de inscripción en un máximo de 30 días naturales	2019		-%
Adjudicar una vivienda del fondo de alquiler social o recurso residencial al 60-65% de las personas solicitantes de vivienda por emergencias sociales.	2019		-%
Realizar el envío del 50% de los expedientes de adjudicatarios al promotor, en una convocatoria de adjudicación de una promoción de viviendas mediante el sistema de sorteo en 3 meses desde la publicación de la resolución de inicio de la convocatoria hasta el envío al promotor	2019		-%
Realizar el envío del 100% de los expedientes de adjudicatarios al promotor, en una convocatoria de adjudicación de una promoción de viviendas mediante el sistema de sorteo en 5 meses desde la publicación de la resolución de inicio de la convocatoria hasta el envío al promotor	2019		-%
Realizar el envío del 50% de los expedientes de adjudicatarios al promotor, en una convocatoria de adjudicación de una promoción de viviendas mediante el sistema de baremo en 5 meses desde la publicación de la resolución de inicio de la convocatoria hasta el envío al promotor	2019		-%
Realizar el envío del 100% de los expedientes de adjudicatarios al promotor, en una convocatoria de adjudicación de una promoción de viviendas mediante el sistema de baremo en 8 meses desde la publicación de la resolución de inicio de la convocatoria hasta el envío al promotor	2019		-%

MODALIDAD 1: INSCRIPCIÓN, RENOVACIÓN O MODIFICACIÓN EN EL REGISTRO DE SOLICITANTES DE VIVIENDAS CON PROTECCIÓN OFICIAL DE BARCELONA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de personas o unidades de convivencia con inscripción vigente en el RSVPOB	2015	28.238
Número de personas o unidades de convivencia con inscripción vigente en el RSVPOB	2016	30.637
Número de personas o unidades de convivencia con inscripción vigente en el RSVPOB	2017	36.577
Número de personas o unidades de convivencia con inscripción vigente en el RSVPOB	2018	40.896

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Resolver las solicitudes de inscripción, modificación de datos o renovación de inscripción en un máximo de 20 días hábiles	2016	30%	30%
Resolver las solicitudes de inscripción, modificación de datos o renovación de inscripción en un máximo de 20 días hábiles	2017	65%	65%
Resolver las solicitudes de inscripción, modificación de datos o renovación de inscripción en un máximo de 30 días naturales	2018	80%	80%
Resolver las solicitudes de inscripción, modificación de datos o renovación de inscripción en un máximo de 30 días naturales	2019		-%

MODALIDAD 2: ADJUDICACIÓN DE VIVIENDAS PROTEGIDAS Y SOCIALES

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de adjudicaciones realizadas (viviendas)	2016	134
Número de adjudicaciones realizadas (viviendas)	2017	265
Número de entradas en viviendas	2018	185
Número de adjudicaciones realizadas	2018	650

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Realizar un procedimiento de adjudicación de una promoción de viviendas en cinco meses (desde la publicación de la convocatoria hasta el envío de los primeros expedientes de personas adjudicatarias al promotor)	2016	Sin convocatoria	-%
Realizar un procedimiento de adjudicación de una promoción de viviendas en cinco meses (desde la publicación de la convocatoria hasta el envío de los primeros expedientes de personas adjudicatarias al promotor)	2017	4	125%
Realizar un procedimiento de adjudicación de una promoción	2018	Cap	-%

de viviendas mediante el sistema de sorteo en cinco meses (desde la publicación de la convocatoria hasta el envío de los primeros expedientes de personas adjudicatarias al promotor)		convo- catòria	
Realizar un procedimiento de adjudicación de una promoción de viviendas mediante el sistema de baremo en siete meses (desde la publicación de la convocatoria hasta el envío de los primeros expedientes de personas adjudicatarias al promotor)	2018	1	100%
Realizar el envío del 50% de los expedientes de adjudicatarios al promotor, en una convocatoria de adjudicación de una promoción de viviendas mediante el sistema de sorteo en 3 meses desde la publicación de la resolución de inicio de la convocatoria hasta el envío al promotor.	2019		-%
Realizar el envío del 100% de los expedientes de adjudicatarios al promotor, en una convocatoria de adjudicación de una promoción de viviendas mediante el sistema de sorteo en 5 meses desde la publicación de la resolución de inicio de la convocatoria hasta el envío al promotor.	2019		-%
Realizar el envío del 50% de los expedientes de adjudicatarios al promotor, en una convocatoria de adjudicación de una promoción de viviendas mediante el sistema de baremo en 5 meses desde la publicación de la resolución de inicio de la convocatoria hasta el envío al promotor.	2019		-%
Realizar el envío del 100% de los expedientes de adjudicatarios al promotor, en una convocatoria de adjudicación de una promoción de viviendas mediante el sistema de baremo en 8 meses desde la publicación de la resolución de inicio de la convocatoria hasta el envío al promotor.	2019		-%

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

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de solicitudes de emergencia presentadas	2015	404
Número de solicitudes estimadas (solicitudes con vivienda asignada)	2015	319
Número de solicitudes de emergencia presentadas	2016	534
Número de solicitudes estimadas (solicitudes con vivienda asignada)	2016	363
Número de solicitudes de emergencia presentadas	2017	551
Número de solicitudes estimadas (solicitudes con vivienda asignada)	2017	213
Número de solicitudes de emergencia presentadas	2018	614
Número de solicitudes estimadas (solicitudes con vivienda asignada)	2018	201

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Adjudicar una vivienda del fondo de alquiler social o recurso residencial al 70 % de las personas solicitantes de viviendas por emergencias sociales	2016	67,98%	97%
Adjudicar una vivienda del fondo de alquiler social o recurso residencial al 60-65% de las personas solicitantes de viviendas por emergencias sociales	2017	38,66%	64%
Adjudicar una vivienda del fondo de alquiler social o recurso residencial al 60-65% de las personas solicitantes de viviendas por emergencias sociales	2018	32,74%	55%
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	75%	75%
Adjudicar una vivienda del fondo de alquiler social o recurso residencial al 60-65% de las personas solicitantes de viviendas por emergencias sociales	2019		-%
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	2019		-%

SERVICIO: AYUDAS AL PAGO DEL ALQUILER Y LA CUOTA HIPOTECARIA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Total de solicitudes de ayudas aprobadas	2015	9.101
Total de solicitudes de ayudas presentadas	2015	10.523
Total de solicitudes de ayudas aprobadas	2016	9.435
Total de solicitudes de ayudas presentadas	2016	10.146
Presupuesto total de programas de ayudas (en euros)	2016	21.304.959,59
Total de solicitudes de ayudas aprobadas	2017	9.541
Total de solicitudes de ayudas presentadas	2017	11.245
Presupuesto total de programas de ayudas (en euros)	2017	23.859.824,72
Total de solicitudes de ayudas aprobadas	2018	9.418
Total de solicitudes de ayudas presentadas	2018	11.428
Presupuesto total de programas de ayudas (en euros)	2018	23.582.995,39

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Resolver las solicitudes en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de presentación o desde la fecha de	2016	57%	57%
--	------	-----	-----

conclusión de la convocatoria			
Hacer el pago de manera mensual en el mes siguiente al de la justificación, por parte de la entidad competente	2016	35%	35%
Resolver los recursos de alzada interpuestos en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de presentación	2016	46%	46%
Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes	2016	80%	80%
Resolver las solicitudes en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de presentación o desde la fecha de conclusión de la convocatoria	2017	41%	41%
Hacer el pago de manera mensual en el mes siguiente al de la justificación, por parte de la entidad competente	2017	22%	22%
Resolver los recursos de alzada interpuestos en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de presentación	2017	9%	9%
Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes	2017	80%	80%
Resolver las solicitudes en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de presentación o desde la fecha de conclusión de la convocatoria	2018	41%	41%
Hacer el pago de manera mensual en el mes siguiente al de la justificación, por parte de la entidad competente	2018	21%	21%
Resolver los recursos de alzada interpuestos en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de presentación	2018	5%	5%
Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes	2018	80%	80%
Resolver las solicitudes en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de presentación o desde la fecha de conclusión de la convocatoria	2019		-%
Hacer el pago de manera mensual en el mes siguiente al de la justificación, por parte de la entidad competente	2019		-%
Resolver los recursos de alzada interpuestos en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de presentación	2019		-%
Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes	2019		-%

MODALIDAD 1: SOLICITUD DE 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

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Total de solicitudes de ayudas aprobadas	2015	2.899
Total de solicitudes de ayudas presentadas	2015	3.827
Presupuesto total de los programas de ayudas (en €)	2015	8.085.464,88

Total de solicitudes de ayudas aprobadas	2016	223
Total de solicitudes de ayudas presentadas	2016	291
Presupuesto total de los programas de ayudas (en €)	2016	821.503,56
Total de solicitudes de ayudas aprobadas	2017	203
Total de solicitudes de ayudas presentadas	2017	269
Presupuesto total de los programas de ayudas (en €)	2017	688.130,44
Total de solicitudes de ayudas aprobadas	2018	254
Total de solicitudes de ayudas presentadas	2018	305
Presupuesto total de los programas de ayudas (en €)	2018	1.234.593,84

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Resolver y tramitar las solicitudes en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de presentación o desde la fecha de conclusión de la convocatoria	2016	100%	100%
Hacer el pago de manera mensual en el mes siguiente al de la justificación, por parte de la entidad competente	2016	100%	100%
Resolver los recursos de alzada interpuestos en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de presentación	2016	85%	85%
Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes	2016	90%	90%
Resolver y tramitar las solicitudes en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de presentación o desde la fecha de conclusión de la convocatoria	2017	90%	90%
Hacer el pago de manera mensual en el mes siguiente al de la justificación, por parte de la entidad competente	2017	100%	100%
Resolver los recursos de alzada interpuestos en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de presentación	2017	85%	85%
Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes	2017	90%	90%
Resolver y tramitar las solicitudes en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de presentación o desde la fecha de conclusión de la convocatoria	2018	100%	100%
Hacer el pago de manera mensual en el mes siguiente al de la justificación, por parte de la entidad competente	2018	100%	100%
Resolver los recursos de alzada interpuestos en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de presentación	2018	100%	100%
Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes	2018	90%	90%
Resolver y tramitar las solicitudes en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de presentación o desde la fecha de conclusión de la convocatoria	2019		-%

Hacer el pago de manera mensual en el mes siguiente al de la justificación, por parte de la entidad competente	2019		-%
Resolver los recursos de alzada interpuestos en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de presentación	2019		-%
Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes	2019		-%

MODALIDAD 2: SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS PARA EL PAGO DEL ALQUILER EN LA CIUDAD DE BARCELONA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Presupuesto total de los programas de ayudas (en €)	2015	NO APLICA
Total de solicitudes de ayudas aprobadas	2016	2.141
Total de solicitudes de ayudas presentadas	2016	2.453
Presupuesto total de los programas de ayudas (en €)	2016	6.395.982,48
Total de solicitudes de ayudas aprobadas	2017	1.935
Total de solicitudes de ayudas presentadas	2017	2.029
Presupuesto total de los programas de ayudas (en €)	2017	6.706.159,92
Total de solicitudes de ayudas aprobadas	2018	1.736
Total de solicitudes de ayudas presentadas	2018	1.851
Presupuesto total de los programas de ayudas (en €)	2018	5.998.809,84

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Resolver y tramitar las solicitudes en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de presentación o desde la fecha de conclusión de la convocatoria	2016	100%	100%
Hacer el pago de manera mensual en el mes siguiente al de la justificación, por parte de la entidad competente	2016	100%	100%
Resolver los recursos de alzada interpuestos en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de presentación	2016	85%	85%
Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes	2016	90%	90%
Resolver y tramitar las solicitudes en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de presentación o desde la fecha de conclusión de la convocatoria	2017	85%	85%
Hacer el pago de manera mensual en el mes siguiente al de la justificación, por parte de la entidad competente	2017	100%	100%
Resolver los recursos de alzada interpuestos en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de presentación	2017	85%	85%

Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes	2017	90%	90%
Resolver y tramitar las solicitudes en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de presentación o desde la fecha de conclusión de la convocatoria	2018	99%	99%
Hacer el pago de manera mensual en el mes siguiente al de la justificación, por parte de la entidad competente	2018	100%	100%
Resolver los recursos de alzada interpuestos en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de presentación	2018	30%	30%
Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes	2018	90%	90%
Resolver y tramitar las solicitudes en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de presentación o desde la fecha de conclusión de la convocatoria	2019		-%
Hacer el pago de manera mensual en el mes siguiente al de la justificación, por parte de la entidad competente	2019		-%
Resolver los recursos de alzada interpuestos en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de presentación	2019		-%
Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes	2019		-%

MODALIDAD 3: SOLICITUD DE PRESTACIONES PARA EL PAGO DEL ALQUILER

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Total de solicitudes de ayudas aprobadas	2015	2.522
Total de solicitudes de ayudas presentadas	2015	2.704
Total de solicitudes de ayudas aprobadas	2016	2.175
Total de solicitudes de ayudas presentadas	2016	2.305
Total de solicitudes de ayudas aprobadas	2017	1.949
Total de solicitudes de ayudas presentadas	2017	2.071
Total de solicitudes de ayudas aprobadas	2018	1.767
Total de solicitudes de ayudas presentadas	2018	1.986

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Tramitar los expedientes presentados en el plazo máximo de dos meses, a contar desde la fecha de presentación de las solicitudes	2016	70%	70%
Enviar los expedientes seleccionados por el órgano de control en el plazo máximo de una semana, a contar desde la fecha de petición	2016	100%	100%
Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes	2016	90%	90%

Tramitar los expedientes presentados en el plazo máximo de dos meses, a contar desde la fecha de presentación de las solicitudes	2017	70%	70%
Enviar los expedientes seleccionados por el órgano de control en el plazo máximo de una semana, a contar desde la fecha de petición	2017	90%	90%
Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes	2017	90%	90%
Tramitar los expedientes presentados en el plazo máximo de dos meses, a contar desde la fecha de presentación de las solicitudes	2018	70%	70%
Enviar los expedientes seleccionados por el órgano de control en el plazo máximo de una semana, a contar desde la fecha de petición	2018	70%	70%
Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes	2018	80%	80%
Tramitar los expedientes presentados en el plazo máximo de dos meses, a contar desde la fecha de presentación de las solicitudes	2019		-%
Enviar los expedientes seleccionados por el órgano de control en el plazo máximo de una semana, a contar desde la fecha de petición	2019		-%
Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes	2019		-%

MODALIDAD 4: SOLICITUD DE PRESTACIONES DE URGENCIA ESPECIAL PARA LA VIVIENDA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Total de solicitudes de ayudas aprobadas	2015	626
Total de solicitudes de ayudas presentadas	2015	1.112
Total de solicitudes de ayudas aprobadas	2016	611
Total de solicitudes de ayudas presentadas	2016	887
Total de solicitudes de ayudas aprobadas	2017	519
Total de solicitudes de ayudas presentadas	2017	811
Total de solicitudes de ayudas aprobadas	2018	323
Total de solicitudes de ayudas presentadas	2018	622

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Enviar a la Agencia de la Vivienda de Cataluña, en el plazo máximo de una semana, los expedientes con procedimiento judicial por impago de las rentas de alquiler o de las cuotas de amortización hipotecarias	2016	90%	90%
--	------	-----	-----

Tramitar los expedientes presentados en el plazo máximo de un mes, a contar desde la fecha de presentación de las solicitudes	2016	80%	80%
Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes	2016	70%	70%
Enviar a la Agencia de la Vivienda de Cataluña, en el plazo máximo de una semana, los expedientes con procedimiento judicial por impago de las rentas de alquiler o de las cuotas de amortización hipotecarias	2017	90%	90%
Tramitar los expedientes presentados en el plazo máximo de un mes, a contar desde la fecha de presentación de las solicitudes	2017	80%	80%
Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes	2017	70%	70%
Tramitar en el plazo máximo de un mes los expedientes con procedimiento judicial por impago de las rentas de alquiler o de las cuotas de amortización hipotecarias	2018	100%	100%
Tramitar los expedientes presentados en el plazo máximo de un mes, a contar desde la fecha de presentación de las solicitudes	2018	100%	100%
Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes	2018	70%	70%
Tramitar en el plazo máximo de un mes los expedientes con procedimiento judicial por impago de las rentas de alquiler o de las cuotas de amortización hipotecarias	2019		-%
Tramitar los expedientes presentados en el plazo máximo de un mes, a contar desde la fecha de presentación de las solicitudes	2019		-%
Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes	2019		-%

MODALIDAD 5: SOLICITUD DE SUBVENCIONES PARA EL PAGO DEL ALQUILER

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Total de solicitudes de ayudas aprobadas	2015	2.200
Total de solicitudes de ayudas presentadas	2015	2.880
Total de solicitudes de ayudas aprobadas	2016	3.581
Total de solicitudes de ayudas presentadas	2016	4.210
Total de solicitudes de ayudas aprobadas	2017	4.935
Total de solicitudes de ayudas presentadas	2017	6.065
Total de solicitudes de ayudas aprobadas	2018	5.338
Total de solicitudes de ayudas presentadas	2018	6.664

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Tramitar los expedientes presentados en el plazo máximo de dos meses, a contar desde la fecha de presentación de las solicitudes	2016	60%	60%
--	------	-----	-----

Enviar los expedientes seleccionados por el órgano de control en el plazo máximo de una semana, a contar desde la fecha de petición	2016	100%	100%
Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes	2016	90%	90%
Tramitar los expedientes presentados en el plazo máximo de dos meses, a contar desde la fecha de presentación de las solicitudes	2017	50%	50%
Enviar los expedientes seleccionados por el órgano de control en el plazo máximo de una semana, a contar desde la fecha de petición	2017	90%	90%
Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes	2017	80%	80%
Tramitar los expedientes presentados en el plazo máximo de dos meses, a contar desde la fecha de presentación de las solicitudes	2018	50%	50%
Enviar los expedientes seleccionados por el órgano de control en el plazo máximo de una semana, a contar desde la fecha de petición	2018	60%	60%
Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes	2018	70%	70%
Tramitar los expedientes presentados en el plazo máximo de dos meses, a contar desde la fecha de presentación de las solicitudes	2019		-%
Enviar los expedientes seleccionados por el órgano de control en el plazo máximo de una semana, a contar desde la fecha de petición	2019		-%
Dar respuesta a las quejas presentadas antes de un mes	2019		-%

SERVICIO: BOLSA DE VIVIENDA DE ALQUILER DE BARCELONA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de nuevos contratos firmados, en el año actual	2015	52
Número de contratos vigentes	2015	662
Precio medio del alquiler mensual (en €/m ²)	2015	8,59
Número de nuevos contratos firmados, en el año actual	2016	42
Número de contratos vigentes	2016	633
Precio medio del alquiler mensual (en €/m ²)	2016	8,64
Número de nuevos contratos firmados, en el año actual	2017	184
Número de contratos vigentes	2017	767
Precio medio del alquiler mensual (en €/m ²)	2017	9,18

Número de nuevos contratos firmados, en el año actual	2018	191
Número de contratos vigentes	2018	867
Precio medio del alquiler mensual (en €/m ²)	2018	9,76

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO			
Mediación en la reducción del precio de alquiler en un 10-15% con respecto al precio del mercado	2016	39%	260%
Incrementar un 30 % los contratos de alquiler vigentes de los pisos inscritos en la Bolsa	2017	21%	70%
Mediación en la reducción del precio de alquiler en un 10-15% con respecto al precio del mercado	2017	31%	207%
Incrementar un 30% los contratos de alquiler vigentes de los pisos inscritos en la Bolsa	2018	13%	43%
Mediación en la reducción del precio de alquiler en un 10-15% con respecto al precio del mercado	2018	28%	187%
Incrementar un 20% los contratos de alquiler vigentes de los pisos inscritos en la Bolsa	2019		-%
Mediación en la reducción del precio de alquiler en un 10% con respecto al índice Referencia de Alquiler AHC	2019		-%
Dar respuesta a las quejas, IRIS, consultas Síndico/a, presentadas antes de 1 mes	2019		-%

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

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número viviendas incorporadas a la bolsa el año en curso	2015	53
Número viviendas incorporadas a la bolsa el año en curso	2016	72
Número viviendas incorporadas a la bolsa el año en curso	2017	226
Número viviendas incorporadas a la bolsa el año en curso	2018	165

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Desde que una vivienda está disponible (final de obra), firmar el contrato de alquiler en un máximo de 60 días	2017	30%	30%
Desde que una vivienda está disponible, firmar el contrato de alquiler en un máximo de 60 días	2018	64%	64%
Desde que una vivienda está disponible, firmar el contrato de alquiler en un máximo de 60 días	2019		-%

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

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de solicitudes validadas	2015	722
Número de solicitudes validadas	2016	754
Número de solicitudes validadas	2017	2.095
Número de solicitudes validadas	2018	2.352

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Desde la validación de la solicitud, comunicar el estado de la solicitud en un máximo de 30 días	2016	80%	80%
Desde la validación de la solicitud, comunicar el estado de la solicitud en un máximo de 30 días, a través de medios electrónicos	2017	No disponible	-
Desde la validación de la solicitud, comunicar el estado de la solicitud en un máximo de 30 días, a través de medios electrónicos	2018	80%	80%
Desde la validación de la solicitud, comunicar el estado de la solicitud en un máximo de 30 días, a través de medios electrónicos	2019		-%

MODALIDAD 3: SOLICITUD DE SUBVENCIÓN PARA LA INCLUSIÓN DE VIVIENDAS AL PROGRAMA DE LA BOLSA DE VIVIENDAS DE ALQUILER DE LA CIUTAT DE BARCELONA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Total de solicitudes de ayudas aprobadas	2016	30
Total de solicitudes de ayudas presentadas	2016	37
Presupuesto total de programas de ayudas (en €)	2016	58.000,00
Total de solicitudes de ayudas aprobadas	2017	145
Total de solicitudes de ayudas presentadas	2017	292
Presupuesto total de programas de ayudas (en €)	2017	275.400,00
Total de solicitudes de ayudas aprobadas	2018	179
Total de solicitudes de ayudas presentadas	2018	231
Presupuesto total de programas de ayudas (en €)	2018	295.500,00

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Resolver y tramitar las solicitudes en el plazo máximo de 3 meses a contar desde la fecha de presentación o desde la fecha de finalización de la convocatoria	2016	90%	90%
---	------	-----	-----

Realizar el pago en el plazo máximo de 1 mes a contar desde la fecha de resolución de la solicitud	2016	90%	90%
Resolver los recursos de alzada interpuestos en el plazo máximo de 3 meses a contar desde la fecha de presentación	2016	100%	100%
Dar respuesta a las quejas presentadas antes de 1 mes	2016	100%	100%
Resolver y tramitar las solicitudes en el plazo máximo de 3 meses a contar desde la fecha de presentación o desde la fecha de finalización de la convocatoria	2017	50%	50%
Realizar el pago de manera mensual en el mes siguiente de la justificación, por parte de la entidad competente	2017	90%	90%
Resolver los recursos de alzada interpuestos en el plazo máximo de 3 meses a contar desde la fecha de presentación	2017	100%	100%
Dar respuesta a las quejas presentadas antes de 1 mes	2017	100%	100%
Resolver y tramitar las solicitudes en el plazo máximo de 3 meses a contar desde la fecha de presentación o desde la fecha de finalización de la convocatoria	2018	80%	80%
Realizar el pago de manera mensual en el mes siguiente de la justificación, por parte de la entidad competente	2018	100%	100%
Resolver los recursos de alzada interpuestos en el plazo máximo de 3 meses a contar desde la fecha de presentación	2018	100%	100%
Dar respuesta a las quejas presentadas antes de 1 mes	2018	100%	100%
Resolver y tramitar las solicitudes en el plazo máximo de 3 meses a contar desde la fecha de presentación o desde la fecha de finalización de la convocatoria	2019		-%
Realizar el pago de manera mensual en el mes siguiente de la justificación, por parte de la entidad competente	2019		-%
Resolver los recursos de alzada interpuestos en el plazo máximo de 3 meses a contar desde la fecha de presentación	2019		-%
Dar respuesta a las quejas presentadas antes de 1 mes	2019		-%

SERVICIO: AYUDAS A LA REHABILITACIÓN DE EDIFICIOS Y VIVIENDAS

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de expedientes aprobados	2015	630
Número de viviendas rehabilitadas	2015	10.100
Subvención concedida (en €)	2015	27.484.344,48
Presupuesto de obras (en €)	2015	58.616.649,07
Número de expedientes aprobados	2016	790
Número de viviendas rehabilitadas	2016	12.337
Subvención concedida (en €)	2016	25.431.083,56

Presupuesto de obras (en €)	2016	72.004.836,68
Número de expedientes aprobados	2017	1.321
Número de viviendas rehabilitadas	2017	18.292
Subvención concedida (en €)	2017	31.425.038,70
Presupuesto de obras (en €)	2017	91.300.406,06
Número de expedientes aprobados	2018	1.047
Número de viviendas beneficiadas	2018	14.217
Subvención concedida (en €)	2018	32.338.956,81
Presupuesto de obras (en €)	2018	89.574.448,95

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Emitir el informe técnico inicial y final en un plazo de 30 días desde la solicitud o la comunicación del final de obras	2016	90%	90%
Pago a 90 días desde la finalización de obras con la aportación de documentación correcta	2016	90%	90%
Emitir el informe técnico inicial y final en un plazo de 30 días desde la solicitud o la comunicación del final de obras	2017	90%	90%
Pago a 90 días desde la finalización de obras con la aportación de documentación correcta	2017	90%	90%
Emitir el informe técnico inicial y final en un plazo de 30 días desde la solicitud o la comunicación del final de obras	2018	90%	90%
Pago a 90 días desde la finalización de obras con la aportación de documentación correcta	2018	90%	90%
25% de fincas de viviendas vulnerables con convenio de obras firmado	2018	88%	88%
Emitir el informe técnico inicial y final en un plazo de 30 días desde la solicitud o la comunicación del final de obras	2019		-%
Pago a 90 días desde la finalización de obras con la aportación de documentación correcta	2019		-%
40% de fincas de viviendas vulnerables con convenio de obras firmado	2019		-%
50% de fincas de viviendas vulnerables con convenio de obras firmado y obras iniciadas	2019		-%

MODALIDAD 1: CONVOCATORIA DE AYUDAS A LA REHABILITACIÓN DE ELEMENTOS COMUNES

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de expedientes aprobados	2015	630
---------------------------------	------	-----

Número de viviendas rehabilitadas	2015	10.100
Número de expedientes aprobados	2016	790
Número de viviendas rehabilitadas	2016	12.337
Número de expedientes aprobados	2017	1.321
Número de viviendas rehabilitadas	2017	18.292
Número de expedientes aprobados	2018	878
Número de viviendas rehabilitadas	2018	13.627
Subvención concedida (en €)	2018	23.980.751,54
Presupuesto de obras (en €)	2018	77.423.506,83

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO COMPLIMIENTO

Emitir el informe técnico inicial y final en el plazo de 30 días desde la solicitud o la comunicación de final de obras.	2016	90%	90%
Pago a 90 días desde la finalización de obras con la aportación de documentación correcta.	2016	90%	90%
Emitir el informe técnico inicial y final en el plazo de 30 días desde la solicitud o la comunicación de final de obras.	2017	90%	90%
Pago a 90 días desde la finalización de obras con la aportación de documentación correcta.	2017	90%	90%
Emitir el informe técnico inicial y final en el plazo de 30 días desde la solicitud o la comunicación de final de obras.	2018	90%	90%
Pago a 90 días desde la finalización de obras con la aportación de documentación correcta.	2018	90%	90%
Emitir el informe técnico inicial y final en el plazo de 30 días desde la solicitud o la comunicación de final de obras.	2019		-%
Pago a 90 días desde la finalización de obras con la aportación de documentación correcta.	2019		

MODALIDAD 2: CONVOCATORIA DE AYUDAS A LA REHABILITACIÓN DE INTERIOR DE VIVIENDAS

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de viviendas beneficiadas de Bolsa	2018	136
Subvención concedida en viviendas de Bolsa (en €)	2018	2.290.974,17
Presupuesto de obras de viviendas de Bolsa (en €)	2018	2.861.225,91

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO COMPLIMIENTO

Pago a 90 días desde la finalización de obras con la aportación	2018	90%	90%
---	------	-----	-----

de documentación correcta.			
Pago a 90 días desde la finalización de obras con la aportación de documentación correcta.	2019		-%

MODALIDAD 3: CONVOCATORIA DE AYUDAS A LA REHABILITACIÓN DE FINCAS DE ALTA COMPLEJIDAD

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de solicitudes entradas	2018		33
Número de viviendas beneficiadas	2018		435
Subvención concedida (en €)	2018	6.067.231,10 €	
Presupuesto de obras (en €)	2018	9.289.716,21 €	

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO COMPLIMIENTO

25% de fincas de viviendas vulnerables con convenio de obras firmado	2018	88%	88%
40% de fincas de viviendas vulnerables con convenio de obras firmado	2019		-%
50% de fincas de viviendas vulnerables con convenio de obras firmado y obras iniciadas	2019		-%

SERVICIO: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EN MATERIA DE VIVIENDA. ASESORAMIENTO LEGAL Y MEDIACIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número total de asesoramientos en temas de vivienda	2015	8.079
Número de solicitudes de mediación (incluye situaciones analizadas)	2015	485
Número de mediaciones finalizadas	2015	281
Número de mediaciones con resolución favorable	2015	126
Asesoramientos a propietarios	2015	1.311
Asesoramientos a inquilinos	2015	6.768
Número total de asesoramientos en temas de vivienda	2016	9.766
Número de solicitudes de mediación (incluye situaciones analizadas)	2016	1.087
Número de mediaciones finalizadas	2016	649
Número de mediaciones con resolución favorable	2016	282
Asesoramientos a propietarios	2016	1.375
Asesoramientos a inquilinos	2016	8.391

Número total de asesoramientos en temas de vivienda	2017	13.297
Número de solicitudes de mediación (incluye situaciones analizadas)	2017	1.556
Número de mediaciones finalizadas	2017	1.032
Número de mediaciones con resolución favorable	2017	369
Asesoramientos a propietarios	2017	1.922
Asesoramientos a inquilinos	2017	11.375
Número total de asesoramientos en temas de vivienda	2018	12.512
Número de solicitudes de mediación (incluye situaciones analizadas)	2018	1.520
Número de mediaciones finalizadas	2018	984
Número de mediaciones con resolución favorable	2018	359
Asesoramientos a propietarios	2018	1.197
Asesoramientos a inquilinos	2018	11.315

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO			
Plazo de espera para asesoramiento legal máximo de 15 días	2016	70%	70%
Obtener como mínimo un 60 % de mediaciones favorables, con respecto a los expedientes finalizados	2016	43,45%	72%
Atender cita previa en un plazo máximo de 15 días	2016	70%	70%
Plazo de espera para asesoramiento legal máximo de 15 días	2017	45%	45%
Obtener como mínimo un 60 % de mediaciones favorables, con respecto a los expedientes finalizados	2017	35,75%	60%
Atender cita previa en un plazo máximo de 15 días	2017	45%	45%
Plazo de espera para asesoramiento legal máximo de 30 días	2018	70%	70%
Obtener como mínimo un 60 % de mediaciones favorables, con respecto a los expedientes finalizados	2018	36,48%	61%
Atender cita previa en un plazo máximo de 15 días	2018	70%	70%
Plazo de espera para asesoramiento legal máximo de 30 días	2019		-%
Obtener como mínimo un 60 % de mediaciones favorables, con respecto a los expedientes finalizados	2019		-%
Atender cita previa en un plazo máximo de 15 días	2019		-%