

IBAVI

Esta Carta Marco es el resultado del Programa número 9 de compromisos con la ciudadanía del Segundo Plan Estratégico de Calidad del Gobierno de las Illes Balears y está integrada en el conjunto de cartas ciudadanas realizadas por el Gobierno de las Illes Balears.

■ **¿QUIÉNES SOMOS?**

El Instituto Balear de la Vivienda (IBAVI) es una entidad pública adscrita a la Consejería de Agricultura, Medio Ambiente y Territorio, creada con la finalidad de promover viviendas de protección pública y gestionar su parque inmobiliario, con el objetivo de ponerlos a disposición de los ciudadanos de las Illes Balears; así como tramitar ayudas y subvenciones destinadas a facilitar el acceso a la vivienda.

■ **LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS SON:**

1. Información general.

Atención presencial, telefónica y telemática a cualquier duda o consulta planteada por los usuarios y ciudadanos en general sobre todos los servicios que presta el IBAVI.

2. Adjudicación de viviendas en régimen de compraventa, alquiler y alquiler con opción de compra.

Registro de demandantes de vivienda protegida y adjudicación de acuerdo al procedimiento reglamentario establecido.

3. Adjudicación de las viviendas de segunda mano propiedad del IBAVI.

Preferencia de los colectivos más desfavorecidos en la adjudicación de las viviendas vacantes propiedad del IBAVI.

4. Primera hipoteca.

Facilitar la compra de la primera vivienda, mediante la concesión de un aval para completar la financiación bancaria para adquirir la vivienda a quien cumpla los requisitos establecidos, de acuerdo con el convenio firmado con las entidades financieras.

5. Ayudas al alquiler.

Tramitar las ayudas establecidas por las diferentes administraciones para facilitar el alquiler de una vivienda.

6. Sociedad Pública de Alquiler (SPA).

Intermediación bolsa alquiler privado

Captación y gestión de viviendas de particulares para ponerlos en el mercado de alquiler con garantías y prestación de servicios tanto para el propietario como para el arrendador.

7. Fianzas de alquileres.

Informar y gestionar los trámites necesarios para depositar y recuperar las fianzas de los contratos de alquiler.

8. Gestión y administración de las viviendas en alquiler.

Servicio de atención personalizada al arrendatario que ocupa un piso propiedad del IBAVI.

9. Registro único.

Realizar funciones de registro general para cumplir con el derecho que tiene la ciudadanía a presentar escritos y documentos en cualquier registro dependiente de la Administración autonómica y a obtener constancia de haberlos presentado.

NOS COMPROMETEMOS A:

- 1. Proporcionar información clara, accesible y resolutive mediante nuestras oficinas, la página web y el servicio telefónico.*
- 2. Adjudicar las viviendas con criterios de equidad, objetividad, transparencia y seguridad jurídica e implantar mejoras que agilicen el procedimiento de adjudicación, de acuerdo con el reglamento.*
- 3. Garantizar un servicio de postventa durante el período de un año a todas las viviendas entregadas y promovidas por el IBAVI.*
- 4. Tramitar y resolver los certificados de primera hipoteca de forma inmediata.*
- 5. Tramitar y resolver las ayudas al alquiler con eficacia y celeridad.*
- 6. Atender en un plazo máximo de 10 días las consultas recibidas sobre el estado de los expedientes, mediante correo electrónico, vía telefónica y en las oficinas.*
- 7. Garantizar el cumplimiento del programa de la SPA y de los contratos de alquiler del programa, tanto por parte del propietario como por parte del arrendatario.*
- 8. Devolver la fianza en un plazo de 10 días desde la recepción del documento de cancelación hasta la orden de transferencia de devolución.*
- 9. Garantizar el correcto mantenimiento de los inmuebles propiedad del IBAVI.*
- 10. Realizar encuestas para evaluar el índice de satisfacción de los clientes y publicación de los resultados.*

Y NOS EVALUAMOS MEDIANTE:

- 1. Número de quejas relacionadas con la información ofrecida en nuestras oficinas y en la página web.*

- 2.1** *Porcentaje de alegaciones estimadas respecto a todas las alegaciones correctas que han sido presentadas.*
- 2.2** *Porcentaje de recursos de alzada estimados respecto a los presentados (viviendas en venta, en alquiler y en alquiler con opción de compra).*
- 2.3.** *Porcentaje de recursos de alzada estimados respecto a los presentados (segunda mano.)*
- 3.1** *Porcentaje de viviendas con más de 8 deficiencias admitidas en la lista de revisión del estado de la vivienda, respecto al total de viviendas entregadas.*
- 3.2** *Porcentaje de quejas por no haber solucionado las deficiencias comunicadas después de los 3 primeros meses desde la entrega de la vivienda.*
- 4.** *Número de quejas sobre la gestión en la tramitación de los certificados de Primera Hipoteca.*
- 5.** *Porcentaje de solicitudes que han sido tramitadas y resueltas en 60 días.*
- 6.** *Porcentaje de consultas resueltas en un plazo no superior a 10 días.*
- 7.** *Porcentaje de quejas relacionadas con la gestión del programa de alquiler de la SPA respecto al total de viviendas alquiladas a través de este programa.*
- 8.** *Días transcurridos desde el registro de entrada al IBAVI de la solicitud de cancelación del depósito de fianza de alquiler hasta el registro de entrega en el banco de la orden de transferencia de devolución.*
- 9.** *Porcentaje de informes de deficiencias no solucionadas en plazo respecto al total de los informes abiertos (para cada una de las empresas de mantenimiento subcontratadas).*
- 10.** *Media global de satisfacción obtenida en las Encuestas de Satisfacción a los clientes.*

DIRECCIONES DE NUESTRA UBICACIÓN

- IBAVI PALMA

Dirección: C/ Manuel Azaña, 9

Localidad: Palma

Código postal: 07006

Teléfono del centro: 971 784 994

- IBAVI MAÓ

Dirección: C/ Anuncivay, 26

Localidad: Maó

Código postal: 07702

Teléfono del centro: 971 355 559

- **IBAVI EIVISSA**

Direcció: Av. de Ignasi Wallis, 23, 1r C

Localidad: Eivissa

Código postal: 07800

Teléfono del centro: 971 303 301

- **IBAVI INCA**

Direcció: C/ Comerç, 9

Localidad: Inca

Código postal: 07300

Teléfono del centro: 971 503 380

- **IBAVI MANACOR**

Direcció: C/ Amargura 14, 3r

Localidad: Manacor

Código postal: 07500

Teléfono del centro: 971 551 517

■ **INFORMACIÓN Y CITA PRÉVIA**

Información y Cita Previa: 900 780 000

Página web: www.ibavi.es

Todos los teléfonos de la red están disponibles también en el teléfono de información administrativa 012.

El ámbito de aplicación de los contenidos de esta Carta Marco alcanza un total de cinco oficinas que integran la red del Instituto Balear de la Vivienda.

Esta Carta Marco i la descripción detallada del total de entidades que integran la red del IBAVI está incluida en la página web de la Dirección General de Función Pública, Administraciones Públicas y Calidad de los Servicios del Gobierno de las Illes Balears: <http://cartesciutadanes.illesbalears.cat>.

■ **QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Sobre el funcionamiento general de los servicios que presta el Gobierno de las Illes Balears y especialmente sobre los compromisos recogidos en esta carta nos podéis hacer llegar **sugerencias y quejas por vía:**

- **Telemática:** a través de las páginas web <http://www.caib.es> o www.ibavi.es
- **Telefónica:** en nuestro número 012.
- **Presencial:** en cualquiera de las Oficinas de Información y Registro de las consejerías y en cualquier oficina del IBAVI.