



Documento técnico
Carta de Servicios



1

Introducción

Vivienda y Suelo de Euskadi S.A., en adelante Visesa, nace en 1990 con una clara vocación de servicio a la sociedad de la CAPV en el ámbito de la vivienda.

Visesa, pone a disposición de la sociedad esta Carta de Servicios como expresión de los compromisos de calidad que adquiere para con las personas usuarias. Este documento permite el establecimiento de un canal de comunicación permanente con dichas personas y hace que la información y los resultados obtenidos sean cuantificables, accesibles y transparentes.

Así, este compromiso supone un paso más en el deseo de Visesa de prestar un servicio eficiente y excelente, que mejore la calidad de vida de las personas, lo que supone una motivación más para seguir mejorando en su trabajo y así dar una respuesta satisfactoria a las necesidades y expectativas expresadas por las personas a las que atendemos.



2 Misión

Visesa es una sociedad pública dependiente del Gobierno Vasco y adscrita al Departamento de Empleo y Políticas Sociales para el desarrollo de su política territorial de vivienda y suelo en colaboración con otras instituciones.

Gestiona suelo y promueve vivienda de protección pública sostenible en propiedad y alquiler para los colectivos con necesidad de vivienda de la CAE que cumplan los requisitos establecidos por el Gobierno Vasco.

Igualmente Visesa impulsa, colabora, promueve y participa activamente en la regeneración y renovación urbana, así como en la rehabilitación de viviendas e infraestructuras públicas fomentando la accesibilidad, buscando la mejora de la calidad de vida de las personas y el fomento de un territorio sostenible desde la perspectiva de equilibrio territorial.

3

Unidad responsable de la carta de servicios

La unidad responsable de la Carta de Servicios es el Área de Atención al Cliente.

Área de Atención al Cliente

Portal de Gamarra, 1A - 2^a, 01013 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 21 40 50 / Fax.: 945 06 84 40

www.visesa.eus

E-mail: gasteiz@visesa.eus
bilbao@visesa.eus
donostia@visesa.eus

4

¿Qué servicios ofrecemos?

- Promoción de vivienda de protección pública sostenible
- Promoción de vivienda de protección pública sostenible mediante sistemas de sorteo y/o adjudicación directa, con diferentes fórmulas de venta:
 - Venta de vivienda
 - Alquiler con opción a compra
 - Venta con pago aplazado
- Promoción para venta de otros elementos libres: garajes, trasteros y locales.



5

Direcciones, accesos y horarios de los servicios

Servicio	Contacto	Horario
	<p>Vitoria-Gasteiz, Araba/Álava Portal de Gamarra 1A - 2^a planta (Edificio El Boulevard) 01013 Vitoria-Gasteiz</p> <p>Tfno.: 945 21 40 50 Fax: 945 06 84 40 E-mail: visesa@visesa.eus</p>	<p>De lunes a jueves: 8.30 a 14.00 15.00 a 16.30</p> <p>Viernes: 8.30-14.00</p>
Promoción de vivienda de protección pública sostenible	<p>Vitoria-Gasteiz Portal de Gamarra 1A - Bajo (Edificio El Boulevard - entrada por C/ Zaramaga) 01013 Vitoria-Gasteiz</p> <p>Tfno.: 945 21 40 38 Fax: 945 24 16 09 E-mail: gasteiz@visesa.eus</p>	<p>De lunes a jueves: 8.30 a 14.00 15.00 a 16.30</p> <p>Viernes: 8.30 a 14.00</p> <p>Puede reservar cita previa a través del teléfono 945 21 40 38 o personándose en la Oficina de Atención a la Cliente de Álava</p>
	<p>Bilbao, Bizkaia San Vicente, 8 – Bajo (Entrada por Uribitarte) 48001 Bilbao</p> <p>Tfno.: 94 661 26 20 Fax: 94 424 19 89 E-mail: bilbao@visesa.eus</p>	<p>De lunes a jueves: 8.30 a 14.00 15.00 a 16.30</p> <p>Viernes: 8.30 a 14.00</p>
	<p>Donostia-San Sebastián, Gipuzkoa Paseo de Errrotaburu, 1, 7^º. 20018 Donostia-San Sebastián.</p> <p>Tfno.: 943 32 63 40 Fax: 943 32 63 41 E-mail:donostia@visesa.eus</p>	<p>De lunes a jueves: 8.30 a 14.00 15.00 a 16.30</p> <p>Viernes: 8.30 a 14.00</p>
	<p>Servicio de atención post-venta de Visesa Tfno.: 902 35 00 35 Fax: 902 35 00 05 E-mail: sap@visesa.eus</p>	<p>De lunes a viernes: 8:30 a 18:00</p>

6

Derechos y deberes de las personas en relación con los servicios

A continuación se detallan los derechos y deberes de la clientela y las obligaciones de los servicios prestados por VISESA.

Obligaciones de VISESA

- Fijar los precios de venta de forma que no puedan exceder los límites establecidos en normativa de vivienda pública protegida.
- Hacerse cargo de los gastos concernientes a la declaración de obra nueva y división horizontal, así como los correspondientes a la constitución y división del crédito hipotecario.
- Poner a disposición de la persona adquiriente un ejemplar del contrato debidamente visado por la Delegación Territorial de Vivienda.
- Entregar el Certificado Energético el Edificio al escriturar a todas las promociones que inicien la firma de contratos a partir del 1 de enero de 2015.

Obligaciones de las personas que vayan a adquirir una vivienda de protección pública o elemento libre:

- Cumplir con las prohibiciones y limitaciones derivadas del régimen de viviendas de protección oficial y las condiciones de utilización señaladas en la calificación definitiva.
- Hacer frente al pago de las cantidades convenidas.
- Comunicar cualquier variación del estado civil o de la unidad convivencial, que afecte quienes serán titulares de la vivienda antes de la firma de las Escrituras de compraventa.

- Comunicar a VISESA en el plazo de un mes desde la notificación de la resolución de ayudas, su interés o no en subrogarse en el préstamo otorgado a la promotora.
- Ocupar la vivienda en el plazo máximo de 3 meses a partir de la entrega de llaves, salvo que medie justa causa.
- Fijar en ella su residencia habitual y permanente, acreditando la certificación municipal correspondiente.

Derechos de las personas que se encuentren en proceso de adquisición de una vivienda de protección pública o elemento libre:

- Instar la resolución del contrato en el caso de denegación de la calificación definitiva de la vivienda.
- Instar la resolución del contrato en caso de que el precio final de la vivienda resultara superior al 25% sobre el pactado en el contrato, en cuyo caso se reintegrarán las cantidades abonadas incrementadas con el interés legal más 1.000 euros en concepto de indemnización.

7

Normativa reguladora

Entre otras, éstas son las principales leyes y normas aplicables a la actividad de VISESA:

VISESA

- Decreto 25/1989, de 21 de noviembre, creación de la Sociedad Pública VIVIENDA Y SUELO DE EUSKADI, S.A./EUSKADI-KO ETXEBIZITZA ETA LURRA, E.A. (VISESA) y sus modificaciones posteriores.
- Modificaciones: Decreto 29/1990, de 6 de febrero; Decreto 175/1992, de 23 de junio; Decreto 96/2011, de 17 de mayo; Decreto 58/2012, de 24 de abril.

VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL

- Decreto 385/2013, de 16 de julio. Se aprueba el Instrumento de Valoración de la Exclusión Social.

- Orden de 15 de octubre de 2012. Registro de solicitantes de vivienda y de los procedimientos para la adjudicación de Viviendas de Protección Oficial y Alojamientos Dotacionales de Régimen Autonómico.
- Orden de 12 de diciembre de 2012. Sobre el arrendamiento con opción de compra de las viviendas de protección oficial.
- Real Decreto 1612/2011, de 11 de noviembre, modifica los Reales Decretos 1426/1989 y 1427/1989, sobre aranceles de notarios y registradores.
- Decreto 2/2010, de 12 de enero, de la prestación complementaria de vivienda.
- Orden de 3 de marzo de 2010. Determinación precios máximos de VPO.
- Orden de 6 de octubre de 2010. Medidas financieras para la compra de vivienda
- Orden de 21 de julio de 2010. Se establecen los requisitos para la adquisición del suelo propiedad de la administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi sobre el que se encuentran edificadas en derecho de superficie determinadas viviendas de protección oficial.
- Orden de 12 de febrero de 2009, del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales, por la que se aprueban las Ordenanzas de Diseño de Viviendas de Protección Oficial.
- Orden de 11 de marzo de 2009, del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales, por la que se corrigen errores de la Orden de 12 de febrero de 2009, por la que se aprueban las Ordenanzas de Diseño de Viviendas de Protección Oficial.
- Decreto 39/2008, de 4 de marzo, Régimen Jurídico de viviendas de protección pública y medidas financieras en materia de vivienda y suelo.
- Decreto 103/1997, de 6 de mayo. Desarrollo de la Ley 7/1988 sobre derecho preferente de adquisición de la CAPV
- LEY 7/1988, de 15 de abril, Adquisición Preferente de adquisición en las transmisiones de viviendas de protección oficial a favor de la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Real Decreto-Ley 31/1978, de 31 de octubre, sobre política de viviendas de protección oficial.
- Real Decreto 3148/1978, de 10 de noviembre, por el que se

desarrolla el Real Decreto-Ley 31/1978, de 31 de Octubre, sobre Política de Vivienda.

- Decreto 2114/1968, de 24 de julio, por el que se aprueba el Reglamento para la aplicación de la Ley sobre Viviendas de Protección Oficial, texto refundido aprobado por Decretos 2131/1963, de 24 de julio, y 3964/1964, de 3 de diciembre.

VIVIENDA Y EDIFICACIÓN

- Decreto 226/2014, 9 de diciembre. Certificación de la eficiencia energética de los edificios.
- Decreto 209/2014, de 28 de octubre. Regula el control de calidad en la construcción.
- Orden FOM/1635/2013, de 10 de septiembre, por la que se actualiza el Documento Básico DB-HE «Ahorro de Energía», del Código Técnico de la Edificación, aprobado por Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo
- Orden de 2 de abril de 2013, registro de certificados de eficiencia energética de edificios.
- Orden de 12 de diciembre de 2012, regula el control externo de la Certificación de Eficiencia energética.
- Decreto 241/2012, de 21 de noviembre, regula la inspección técnica de edificios en la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- Decreto 213/2012, DE 16 de octubre, de contaminación acústica de la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- Decreto 240/2011, de 22 de noviembre, regula la certificación de la eficiencia energética de los edificios de nueva construcción.
- Decreto 250/2003, de 21 de octubre, Libro del Edificio.
- Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación.
- Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos
- Ley 49/1960, de 21 de julio, de Propiedad Horizontal
- Ley 57/1968, de 27 de julio, sobre percepción de cantidades anticipadas en la construcción y venta de viviendas.

CONSUMIDORES Y PROTECCIÓN

- Decreto 142/2014, de 1 de julio, de hojas de reclamaciones de Consumo y del procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias.

- Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo. Medidas urgentes protección deudores hipotecarios sin recursos
- Real Decreto LEY 27/2012, de 15 de noviembre. Medidas urgentes para reforzar protección deudores hipotecarios.
- Decreto 204/2010, 20 de julio. Modificación del Decreto sobre derechos lingüísticos de los consumidores y usuarios.
- Ley 29/2009, de 30 de diciembre, Competencia desleal y publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios.
- Ley 25/2009, de 22 de diciembre, Modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio
- Ley 2/2009, de 31 de marzo de 2009. Contratación de préstamos o créditos hipotecarios.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 43/2007, de 13 de diciembre, de protección ofertas con restitución del precio
- Ley 44/2006, de 29 de diciembre, mejora de la protección de los consumidores y usuarios.
- Ley 6/2003, de 22 de diciembre, Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias
- Ley 7/1998, de 13 de abril. Condiciones generales de la contratación.
- Real Decreto 515/1989, de 21 de abril, información a suministrar en la compraventa y arrendamiento de viviendas.
- Decreto 257/1983, de 14 de noviembre, que regula la información obligatoria que debe presentarse al consumidor y usuario de viviendas.

8

Formas de participación de la ciudadanía

VISESA basa su gestión en los principios de excelencia considerando que la percepción que muestra la clientela es clave para conseguir las mejores condiciones de servicio y calidad de producto.

La ciudadanía puede colaborar con Visesa expresando sus opiniones y sugerencias a través de los siguientes canales de participación:

- **Encuestas de satisfacción:** anualmente Visesa realiza encuestas a una muestra representativa de personas que han adquirido una vivienda en las últimas promociones entregadas para valorar la calidad del producto y servicio prestado.
- **Otras valoraciones:** la ciudadanía en general, incluyendo las personas que hayan adquirido o estén en proceso de adquisición de una vivienda de protección pública o elemento libre, puede expresar sus consultas, incidencias y sugerencias, sobre el servicio, producto y sobre la presente Carta de servicio, a través de:
 - el formulario en contacto de www.visesa.eus
 - gasteiz@visesa.eus
 - bilbao@visesa.eus
 - donostia@visesa.eus
- Puntualmente Visesa organiza *Focus Groups* con objeto de investigar, consultar o recabar información relevante respecto a aspectos de interés para la ciudadanía en relación a los productos/servicios prestados.

9

Atención a sugerencias, consultas e incidencias

En el apartado de “Contacto” de nuestra página web, cualquier persona puede expresar cualquier sugerencia, incidencia o consulta sobre las características de los productos o servicios ofrecidos.

En un plazo máximo de 15 días hábiles se dará respuesta por escrito a todas las sugerencias, incidencias o consultas recibidas, por los canales indicados.



10

¿A qué nos comprometemos? ¿cómo lo medimos?

En Visesa, siguiendo nuestra política de mejora continua, nos esforzamos para que tanto nuestros productos como los servicios que ofrecemos aporten un valor añadido respecto a lo establecido en los requisitos legales que nos afectan y otros estándares a los que nos acogemos de forma voluntaria.

Como resultado de ello, adquirimos los siguientes compromisos:

COMPROMISO	¿CÓMO LO MEDIMOS?
PRODUCTO-VIVIENDA	
Promocionar viviendas de protección oficial y viviendas tasadas con una superficie entre un 5% y un 15% mayor que la requerida según normativa*	% de incremento de superficie útil de viviendas promocionadas con respecto a la requerida en normativa
Entregar las viviendas de protección oficial y viviendas sociales con cocinas equipadas de armarios y electrodomésticos.	% viviendas VPO y VS entregadas con la cocina amueblada
Ajustar el número de dormitorios de las viviendas promocionadas a la preferencia de la demanda identificada en cada momento: >60% de las viviendas con 3 dormitorios.	% viviendas con 3 dormitorios frente al total de viviendas en una promoción
Entregar las cocinas amuebladas con electrodomésticos con eficiencia energética A o superior en las promociones entregadas a partir de 2011, y con frigoríficos y lavadoras A++, para las promociones a partir de 2015.	% viviendas entregadas con electrodomésticos de eficiencia energética A o superior
Promocionar viviendas con una superficie para la iluminación y ventilación de la misma entre un 5% y un 10% superior a lo estipulado por normativa.	% de incremento de superficie de iluminación y ventilación en viviendas promocionadas con respecto a lo estipulado por normativa

COMPROMISO	¿CÓMO LO MEDIMOS?
SERVICIO	
Poner a disposición la ciudadanía la visita a un piso piloto para todas las promociones de venta a particulares al menos 3 meses antes del inicio de entrega de la misma, a partir de las promociones de 2010.	% viviendas entregadas en el año, en las que se ha podido visitar el piso piloto al menos 3 meses antes de iniciar la fase de escrituración.
Posibilitar la inspección de la vivienda por las propias personas que vayan a adquirirla antes de la escrituración de la misma.	% viviendas promocionadas a las que se ha realizado una inspección por parte de la persona interesada
Entregar dossier informativo antes de la escrituración de la vivienda, que incluya como mínimo: Plano de ubicación Plano de la vivienda Memoria de calidades Borrador del contrato	% viviendas promocionadas a las que se ha entregado dossier informativo
Constitución de comunidad por parte de Visesa en un plazo inferior a 8 semanas desde el inicio de la escrituración.	% Promociones en las que Visesa ha constituido la comunidad de propietarios en el plazo máximo de 8 semanas desde el inicio de la escrituración
Atender a las personas que adquieren vivienda de protección pública de forma satisfactoria obteniendo al menos una puntuación media de 7 en las encuestas**.	Media de satisfacción de los ítems relacionados con el trato a las personas que adquieren vivienda de protección pública a través del call-center y del personal técnico.
Atender el 95% de las incidencias posventa urgentes*** en un plazo inferior a 48 horas.	% de incidencias posventa urgentes atendidas en 48 horas
Atender más del 90% de las llamadas recibidas a través del Call-Center.	% cobertura de llamadas recibidas a través del call-center

*El cálculo de la superficie mínima se ha estimado en base a la suma de las estancias mínimas reguladas por normativa más la parte proporcional de pasillos y otras estancias adicionales no reguladas por la misma (Viviendas de 2 Dormitorios: 52m² y 3 Dormitorios: 66m²)

**Escala de puntuación de las encuestas de satisfacción 1-10

***Incidencia posventa urgente: reclamación por defecto en la vivienda que afecta a la habitabilidad de la misma.

11

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos

Quienes consideren que el producto y/o servicio prestado por Vise sa no cumple los compromisos establecidos en la presente Carta, podrán presentar una incidencia, consulta o sugerencia a través de los medios indicados.

Una vez analizada, la unidad responsable se pondrá en contacto con quien presente la consulta o sugerencia y le indicará las medidas a adoptar para subsanar la deficiencia identificada.

12

Forma de comunicación del cumplimiento de los compromisos y vigencia

La comunicación de los resultados en relación con el seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios, se realizará con carácter anual desde su fecha de publicación, mediante la comunicación de dichos resultados a través de la web de VISESA www.visesa.eus

Los compromisos de la Carta de Servicios tienen vigencia desde la fecha de la publicación de la presente carta de servicios hasta la publicación de una nueva carta de servicios.

Como resultado de la revisión del cumplimiento de los compromisos y de la realización de estudios de satisfacción y expectativas de la ciudadanía, se procederá a la actualización de la Carta de Servicios y difusión de la misma por los canales establecidos.

