



## **CONSEJERÍA DE FOMENTO**

*RESOLUCIÓN de 25 de marzo de 2009, de la Dirección General de Arquitectura y Programas Especiales de Vivienda, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios denominada "Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda de la Junta de Extremadura" y se dispone su publicación. (2009060917)*

La Carta de Servicios del "Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda de la Junta de Extremadura" fue aprobada por la Dirección de Análisis y Control de Mercado Inmobiliario, mediante Resolución de 19 de marzo publicada en el DOE n.º 37, de 29 de marzo de 2007, momento a partir del cual surtió plenos efectos.

Habiéndose producido durante el año 2007 una reestructuración orgánica de las distintas Consejerías que conforman la Junta de Extremadura, y la extinción de la Agencia Extremeña de la Vivienda, el Urbanismo y el Territorio por Decreto 229/2007, de 28 de septiembre, se hace necesario actualizar la Carta de Servicios del "Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda de la Junta de Extremadura", que ha pasado a depender de la Dirección General de Arquitectura y Programas Especiales de Vivienda de la Consejería de Fomento. Todo ello al amparo del Decreto del Presidente 29/2007, de 28 de septiembre, de atribución de competencias a la Consejería de Fomento, en materia de ordenación del territorio, urbanismo y vivienda, y Decreto 186/2007, de 20 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la citada Consejería.

Una vez elaborado el proyecto para la actualización de la Carta de Servicios denominada Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda de la Junta de Extremadura y, examinado su contenido, de acuerdo con el informe favorable del Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad, y en uso de las atribuciones que me confiere el artículo 9.1 del Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en relación con el artículo 92, apartado 4, de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

### RESUELVO :

Primero. Aprobar la actualización de la Carta de Servicios denominada "Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda de la Junta de Extremadura", que se incorpora como Anexo a la presente Resolución.

Segundo. Disponer la publicación de esta Resolución y de la Carta de Servicios que contiene en el Diario Oficial de Extremadura.

Tercero. Editar una publicación divulgativa, que incluya la actualización, del contenido de la Carta de Servicios del "Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda de la Junta de Extremadura" para su exposición y distribución en las dependencias administrativas de este Centro Directivo, en las Oficinas del Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda y en la red



de Centros de Atención Administrativa de la Junta de Extremadura. Igualmente, se podrá acceder a su contenido en el Observatorio de la Calidad que se ubica dentro del Sistema de Información Administrativa (SIA), a través de la dirección de Internet <http://observatorio.juntaex.es>

Cuarto. Esta Resolución deja sin efectos la de 19 de marzo de 2007, publicada en el DOE n.º 37, de 29 de marzo.

Mérida, a 25 de marzo de 2009.

El Director General de Arquitectura y  
Programas Especiales de Vivienda,  
JOSÉ TIMÓN TIEMBLO

## **A N E X O**

“CARTA DE SERVICIOS DEL REGISTRO DE DEMANDANTES DEL PLAN ESPECIAL DE VIVIENDA DE LA JUNTA DE EXTREMADURA”

### **PRÓLOGO**

El Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda de la Junta de Extremadura nace como el instrumento público de análisis, seguimiento y control de la demanda de las distintas tipologías de viviendas protegidas acogidas al Plan Especial de la Vivienda, perteneciente al Servicio de Análisis y Control de Mercado Inmobiliario, a su vez, dependiente de la Dirección General de Arquitectura y Programas Especiales de Vivienda, de la Consejería de Fomento.

La creación de este Registro Público responde al manifiesto deseo de la Junta de Extremadura y, en particular, de la Consejería de Fomento, de asegurar una oferta de vivienda protegida suficiente para atender la demanda registrada, de manera que todo demandante pueda acceder a una vivienda protegida del Plan Especial, mediante un sistema justo, equitativo, igualitario y transparente: El sorteo público y ante notario.

El Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda se estructura en tres servicios esenciales: El servicio de atención presencial, el servicio de atención telefónica y el servicio de atención telemática, empleando para ello las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones. El Registro presta además servicios de selección de compradores provisionales y de ordenación de listas de espera, así como de control y filtro en la gestión de listados de compradores (renuncias, elecciones de vivienda, ordenación...). Entre los fines asignados reglamentariamente al Registro, se encuentra el de apoyar al ciudadano en el acceso a la propiedad de las viviendas protegidas del Plan Especial, garantizando así la efectividad del derecho de todos los ciudadanos a una vivienda digna y adecuada, reconocido en el artículo 47 de nuestra Carta Magna.

El objeto de esta Carta de Servicios es determinar los compromisos de calidad asumidos para cada uno de los servicios anteriormente mencionados, consiguiendo con ello una gestión eficaz de los mismos. A tales efectos, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta de Servicios se aplique por todo el personal implicado.



## 1. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LAS UNIDADES QUE PRESTAN EL SERVICIO

### 1.1. Datos identificativos.

Esta carta es de aplicación al Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda, perteneciente al Servicio de Análisis y Control de Mercado Inmobiliario, dependiente a su vez de la Dirección General de Arquitectura y Programas Especiales de Vivienda, de la Consejería de Fomento de la Junta de Extremadura.

El Registro de Demandantes desarrolla las funciones de análisis, seguimiento y control de la demanda de las distintas tipologías de viviendas protegidas acogidas al Plan Especial de Vivienda, en virtud de lo establecido en el Decreto 6/2008, de 25 de enero, de medidas tendentes a mejorar el funcionamiento del Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda y a simplificar los trámites del procedimiento de sorteo.

### 1.2. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios del Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda, es el Servicio de Análisis y Control de Mercado Inmobiliario.

### 1.3. Medios de prestación del servicio.

#### SERVICIOS CENTRALES.

Avenida de las Comunidades, s/n.

06800 Mérida (Badajoz).

Teléfono: 924 332000.

Fax: 924 332386.

#### OFICINAS DEL REGISTRO DE DEMANDANTES DEL PLAN ESPECIAL DE VIVIENDA OFICINA DE BADAJOZ.

Avenida Juan Carlos I, 2.

Centro Comercial "Calle Mayor".

06002 Badajoz.

#### OFICINA DE CÁCERES.

C/ Ceres, n.º 14, Bajo.

10004 Cáceres.

#### OFICINA DE MÉRIDA.

C/ Manos Albas, 3, 1.º A.

06800 Mérida (Badajoz).

#### OFICINA DE PLASENCIA.

C/ El Rey, 27, local 19.

Centro Comercial "Iberia".

10600 Plasencia (Cáceres).



**HORARIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y EN OFICINAS:**

De lunes a viernes: De 8 a 15 horas.

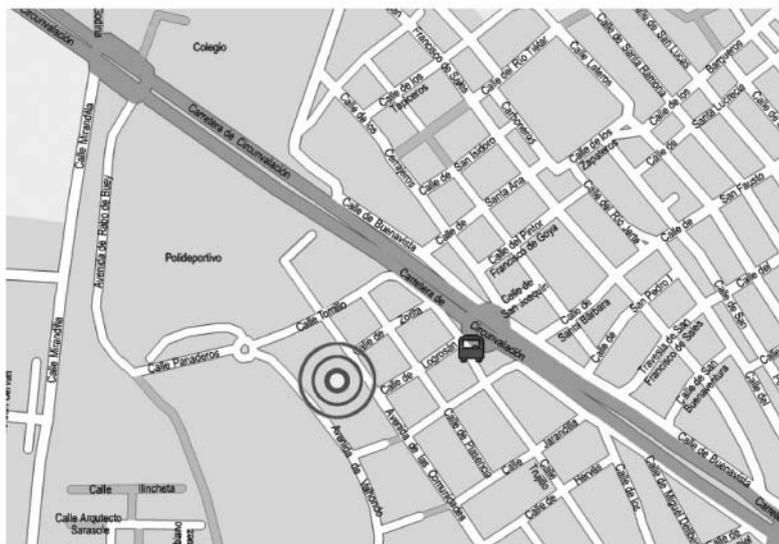
Jueves tarde: De 17 a 20 horas.

Atención telefónica: 902 402 242.

Página web: <http://www.viviendaextremadura.org/>

**PLANOS DE SITUACIÓN:**

**Sede Central**



**Sede de Badajoz**







## 2. NORMATIVA REGULADORA DE CADA UNA DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS

### A. RELACIONADA CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

#### A.1) De ámbito estatal.

- Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación.
- Real Decreto-Ley 31/1978, de 31 de octubre, sobre política de Viviendas de Protección Oficial.
- 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.
- Real Decreto 3148/1978, de 10 de noviembre, por el que se desarrolla el Real Decreto-Ley 31/1978.
- Real Decreto 801/2005, de 1 de julio, por el que se aprueba el Plan Estatal 2005-2008, para favorecer el acceso de los ciudadanos a la vivienda.
- Real Decreto 14/2008, de 11 de enero, por el que se modifica el Real Decreto 801/2005, de 1 de julio, por el que se aprueba el Plan Estatal 2005-2008, para favorecer el acceso de los ciudadanos a la vivienda.
- Real Decreto 1471/2007, de 2 de noviembre, por el que se regula la Renta Básica de Emancipación de los jóvenes.
- Real Decreto Legislativo 2/2008, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Suelo.
- Real Decreto 2066/2008, de 12 de diciembre, por el que se regula el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012.

#### A.2) De ámbito autonómico.

- Ley 8/1997, de 18 de junio, de Promoción de la Accesibilidad en Extremadura.
- Ley 3/2001, de 26 de abril, de la Calidad, Promoción y Acceso a la Vivienda en Extremadura.
- Ley 15/2001, de 14 de diciembre, del Suelo y Ordenación Territorial de Extremadura.
- Ley 6/2002, de 27 de junio, de medidas de apoyo en materia de autopromoción de viviendas, accesibilidad y suelo.
- Decreto 195/1999, de 14 de diciembre, por el que se establecen las condiciones mínimas de habitabilidad de las viviendas de nueva construcción.
- Decreto 8/2003, de 28 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Promoción de la Accesibilidad en Extremadura.
- Decreto 32/2006, de 21 de febrero, por el que se crea el Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda y se establece el sistema de selección de adquirentes



de viviendas sujetas al Plan Especial (en su nueva redacción según Decreto 106/2006, de 13 de junio).

- Decreto del Presidente 17/2007, de 30 de junio, por el que se establece la denominación, número y competencias de las Consejerías de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto del Presidente 29/2007, de 28 de septiembre, de atribución de competencias a la Consejería de Fomento, en materia de ordenación del territorio, urbanismo y vivienda.
- Decreto 186/2007, de 20 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Fomento.
- Decreto 299/2007, de 28 de septiembre, por el que se extingue la Agencia Extremeña de la Vivienda, el Urbanismo y el Territorio y se modifica el Decreto 186/2007, de 20 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Fomento.
- Decreto 6/2008, de 25 de enero, de medidas tendentes a mejorar el funcionamiento del Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda y a simplificar los trámites del procedimiento de sorteo.

## B. RELACIONADA CON LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.

### B.1) De ámbito estatal.

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que contengan Datos de Carácter Personal.

### B.2) De ámbito autonómico.

- Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por la que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.



- Decreto 125/2005, de 24 de mayo, por el que se aprueban medidas para la mejora de la tramitación administrativa y simplificación documental asociada a los procedimientos de la Junta de Extremadura.
- Decreto 184/2008, de 12 de septiembre, por el que se suprime la obligación para los interesados de presentar la fotocopia de los documentos identificativos oficiales y el certificado de empadronamiento en los procedimientos administrativos de la Administración de la Junta de Extremadura y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura, de 22 de febrero de 2008, por el que se aprueba el "Plan de Impulso de la Mejora Continua y Modernización Tecnológica".

### 3. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

#### ¿QUÉ ES EL REGISTRO DE DEMANDANTES DEL PLAN ESPECIAL DE VIVIENDA?

Es un servicio que facilita al ciudadano el acceso a la propiedad de las viviendas protegidas del Plan Especial de Vivienda. A través del Registro, el ciudadano podrá obtener información acerca de las distintas tipologías de viviendas protegidas del Plan Especial de Vivienda y a entrar a participar en los diferentes sorteos de viviendas protegidas que se realicen, siempre que cumpla los requisitos para ello.

#### ¿QUIÉNES PUEDEN INSCRIBIRSE EN EL REGISTRO?

Todas las unidades familiares o de convivencia, parejas de hecho formalizadas, parejas de hecho no formalizadas, o personas interesadas en acceder a la propiedad de las viviendas del Plan Especial de Vivienda.

#### ¿CÓMO PUEDE INSCRIBIRSE EN EL REGISTRO?

El proceso que hay que seguir para inscribirse en el Registro es el siguiente:

1. Cumplimentar el impreso de solicitud de inscripción por tres vías alternativas:
  - Llamando al teléfono 902 402 242. El impreso será enviado por correo a su domicilio para que pueda firmarlo.
  - A través de Internet, en la página web <http://www.viviendaextremadura.org/> donde podrá completar los datos de la solicitud para después imprimirla y firmarla.
  - A través de nuestras oficinas, pidiendo para ello cita previa (a través de Internet: <http://www.viviendaextremadura.org/> o bien llamando al 902 402 242).
2. Presentar el impreso de solicitud, junto con la documentación que se indica en el punto 3, en cualquiera de las oficinas del Registro de Demandantes, a través de las entidades colaboradoras o en cualquiera de los registros administrativos competentes.
3. La documentación necesaria que debe acompañar al impreso de solicitud es:
  - Fotocopia del Documento Nacional de Identidad o del documento acreditativo de la identidad o tarjeta de identidad de la persona extranjera residente en territorio español,



expedido por las autoridades españolas de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social: No se exigirá la aportación del citado documento, sin perjuicio de que el interesado no prestara su autorización en el apartado relativo al consentimiento del interesado para que sus datos de identidad personal y de domicilio o residencia puedan ser consultados por el órgano gestor competente, que figura en el modelo de solicitud de inscripción en el Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda, en cuyo caso, éste quedará obligado a aportar fotocopia del documento o tarjeta de identidad correspondiente.

- Fotocopia del Libro de Familia o del documento que acredite la formalización de la pareja de hecho, en su caso.
- Fotocopia de la Declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas del/de los solicitante/es y de su cónyuge o pareja, o persona que forma parte de la unidad de convivencia, según los casos, así como de cualesquiera otros miembros de la familia o unidad de convivencia que perciban ingresos, correspondientes al periodo impositivo inmediatamente anterior con plazo de presentación vencido a la fecha de la solicitud de inscripción y, en su defecto del certificado de la Agencia Estatal de Administración Tributaria que acredite no estar obligado a presentar aquélla, así como declaración responsable de ingresos de la familia obtenidos en dicho periodo. A estos efectos, se atenderá a la cuantía declarada o comprobada, en su caso, por la Administración.

No obstante lo anterior, el modelo de solicitud de inscripción en el Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda, consignará un apartado relativo a la autorización expresa que el solicitante pueda efectuar al órgano gestor competente, para recabar la información y certificación de la Administración Tributaria reglamentariamente exigida, en el marco de la colaboración que se establezca con los Órganos u Organismos Públicos de la misma o distinta Administración Pública competente en la materia.

La presentación de la autorización no es obligatoria. En caso de que el solicitante no la otorgue deberá aportar, junto con su solicitud, la documentación a que se refiere en este apartado.

- En el caso de demandantes que manifiesten ostentar el pleno dominio de un derecho real de uso o disfrute de una vivienda, copia del documento que acredite la vigente valoración catastral de dicha vivienda.
- En el caso de demandantes de Vivienda Media que incumplan el requisito exigido en materia de titularidad de pleno dominio o de derechos reales de uso o disfrute sobre otra vivienda libre o protegida, deberán presentar declaración responsable en la que expresen su firme voluntad de enajenar la vivienda de que disponen (declaración en modelo oficial facilitado al efecto en nuestras oficinas o a través de la página web <http://www.viviendaextremadura.org/>).
- Cualesquiera otros documentos que sean precisos para acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos a efectos de inscripción en el Registro, que serán requeridos por la Dirección General competente en materia de análisis del mercado inmobiliario antes de la finalización del procedimiento de inscripción, o con posterioridad al mismo en el ejercicio de sus funciones de actualización y comprobación de datos.



4. Una vez completada la tramitación, recibirá en su domicilio el certificado de inscripción con el que podrá apuntarse en la promoción de viviendas que le interese, dirigiéndose, para ello, a las oficinas que el promotor tenga abiertas al público. De esta manera, el demandante se asegura su participación en el correspondiente sorteo.

#### ¿CÓMO SE REALIZAN LOS SORTEOS?

1. El procedimiento de sorteo se inicia mediante la convocatoria pública del mismo (en el Diario Oficial de Extremadura), en la que se identifica, entre otras cosas, las promociones de viviendas objeto del sorteo, así como las distintas tipologías de viviendas que comprenden esas promociones y las normas por las que se rige el sorteo.
2. Antes de la celebración del sorteo se aprueba y se hace público el listado provisional de demandantes admitidos en el sorteo y, una vez vencido el plazo de alegaciones y resueltas las mismas, se aprueba y se hace igualmente público el listado definitivo.
3. En cada uno de los listados definitivos aprobados durante el procedimiento de sorteo, se relaciona a los demandantes por orden alfabético, asignando aleatoriamente y en presencia de notario, a cada uno de ellos, un número, que servirá para ordenar los listados a partir del número extraído en el sorteo y seleccionar a los demandantes provisionales, conforme a las normas del sorteo.

A cada listado definitivo se asociará una relación ordenada de las viviendas protegidas a las que optan los demandantes incluidos en aquél. A cada una de las viviendas se le asignará aleatoriamente un número, que servirá para ordenar la relación de forma correlativa y ascendente antes de su publicación.

4. La resolución aprobatoria del listado definitivo identificará el lugar, fecha y hora de celebración del sorteo, que será público y se efectuará ante notario.
5. Las reglas del sorteo posibilitarán la ordenación numérica, correlativa y ascendente de cada uno de los listados definitivos de demandantes admitidos al sorteo, a partir de cada número agraciado en el propio acto del sorteo, identificando así a los compradores provisionales agraciados en dicho acto y a los demandantes que deban integrar la lista de espera.

Las viviendas protegidas a las que optan los demandantes incluidos en cada listado definitivo se asignarán a los mismos, directamente y sin necesidad de elección, según el orden con que figuran en la relación regulada en el apartado 3 del artículo 19 del Decreto 6/2008, de 25 de enero, de medidas tendentes a mejorar el funcionamiento del Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda y a simplificar los trámites del procedimiento del sorteo.

Los demandantes en lista de espera serán llamados como compradores provisionales según el orden resultante del sorteo, asignándoseles las viviendas protegidas que hubiere vacantes en el momento que se produzca dicho llamamiento, igualmente de manera directa y sin necesidad de elección, según el orden con que figuren dichas viviendas en la relación asociada a cada listado definitivo.

6. Los listados definitivos de resultados del sorteo serán aprobados mediante resolución del titular de la Consejería competente en materia de Vivienda, y se harán públicos dentro



de los dos días hábiles siguientes en los medios de publicidad que indique la convocatoria del sorteo.

7. Una vez celebrado el sorteo, los compradores provisionales dispondrán de un plazo de 7 días hábiles para proceder a la entrega de la señal y a la firma de contrato de reserva de la vivienda protegida del Plan Especial, para cuya adquisición hubieren sido llamados como tales. Dicho plazo se computará desde el día siguiente a aquél en que se produzca el llamamiento del demandante como comprador provisional.

Una vez entregada la señal y firmado el contrato de reserva, el comprador provisional causará baja inmediata en todos los listados de resultados de sorteos celebrados, aunque volverá a incorporarse a los mismos, en el lugar que le correspondiera originariamente, si cumple las condiciones prevenidas en el artículo 25 del Decreto 6/2008, de 25 de enero.

8. El llamamiento, como comprador provisional, de un demandante no genera derecho alguno hasta que no quede debidamente acreditado en el expediente que reúne todos los requisitos para acceder a la propiedad de la vivienda protegida.

¿CUÁLES SON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL REGISTRO DE DEMANDANTES DEL PLAN ESPECIAL DE VIVIENDA?

#### SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.

- Facilitamos información general acerca de la vivienda del Plan Especial: Promotores, Régimen Jurídico, sorteos, cupos, etc.
- Suministramos información del procedimiento de inscripción en el Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda.
- Concedemos cita previa en cualquiera de los centros de atención presencial.
- Facilitamos la inscripción, vía telefónica, en el Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda.
- Informamos sobre la documentación a presentar junto con la solicitud de inscripción en el Registro.
- Efectuamos modificaciones de datos de la solicitud de inscripción en el Registro.
- Resolvemos dudas acerca de las notificaciones recibidas en el Registro.
- Tramitamos las reclamaciones e informamos acerca de las mismas.

#### SERVICIO DE ATENCIÓN TELEMÁTICA.

- Informamos al demandante de toda la tramitación, desde la fase inicial de inscripción hasta la final de sorteo.
- Proporcionamos información actualizada de la normativa aplicable en materia del Plan Especial de Vivienda.
- Suministramos información sobre las características de los distintos tipos de viviendas del Plan Especial disponibles, requisitos de acceso a la propiedad de la vivienda, ayudas,



procedimiento de tramitación de ayudas, y los modelos de solicitud y la documentación a aportar.

- Ofrecemos información sobre las distintas localidades donde se promoverán viviendas protegidas del Plan Especial y dentro de cada una de ellas, las distintas promociones con información acerca del número y tipología de viviendas que integra cada promoción.
- Proporcionamos información actualizada de las últimas novedades del Plan Especial de Vivienda. Facilitamos la inscripción on-line en el Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda.
- Ofrecemos la posibilidad de realizar, on-line, la petición del demandante de la cita previa para la gestión de la tramitación.

#### SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL.

- Facilitamos información general acerca de la vivienda del Plan Especial: Promotores, Régimen Jurídico, sorteos, cupos, etc.
- Suministramos información del procedimiento de inscripción en el Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda.
- Facilitamos información sobre documentación a presentar junto con la solicitud de inscripción en el Registro.
- Recogemos la documentación para la inscripción de los ciudadanos en el Registro de demandantes del Plan de Especial de Vivienda.
- Efectuamos modificaciones de datos de la solicitud de inscripción en el Registro.
- Resolvemos dudas acerca de las notificaciones practicadas en el Registro.
- Tramitamos las reclamaciones e informamos acerca de las mismas.

#### SERVICIO DE SELECCIÓN DE COMPRADORES PROVISIONALES DE VIVIENDAS PROTEGIDAS DEL PLAN ESPECIAL.

- Convocamos los sorteos.
- Confeccionamos y aprobamos los Listados provisionales.
- Estudiamos y resolvemos las alegaciones.
- Confeccionamos y aprobamos los Listados definitivos.
- Señalamos la fecha, día, hora y lugar del sorteo y planificamos, coordinamos y organizamos el acto del sorteo.
- Confeccionamos los listados de resultados del sorteo a la espera de validación notarial y aprobación, que identifica a los compradores provisionales seleccionados y a los demandantes en lista de espera.
- Aprobamos los listados de resultados del sorteo.



#### SERVICIOS DE BAJAS, RENUNCIAS Y ELECCIÓN DE VIVIENDAS.

- Resolveremos los procedimientos de baja en el Registro de Demandantes iniciados a instancia de parte.
- Resolveremos los procedimientos de baja en el Registro de Demandantes que se hubieren iniciado de oficio.
- Publicaremos la baja de los compradores provisionales en los listados de las correspondientes promociones de vivienda cuando se deba a renuncia o a elección de otra vivienda.

#### SERVICIO DE INFORMACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN DE LISTADOS DE COMPRADORES PROVISIONALES DE VIVIENDAS PROTEGIDAS DEL PLAN ESPECIAL Y DE DEMANDANTES EN ESPERA.

- Orientamos e informamos a los promotores de la gestión posterior al sorteo.
- Controlamos, supervisamos y publicamos los calendarios.
- Llamamos, como compradores provisionales, a demandantes en lista de espera desde la comunicación por parte del promotor del resultado del llamamiento anterior (teléfono, SMS, tabloneros de anuncios y en página web). En estos llamamientos recordamos al demandante el plazo de que dispone para presentar la documentación exigida a efectos del visado del contrato de compraventa.
- Recibimos y controlamos las bajas de los compradores provisionales que comuniquen los promotores por cualquiera de las siguientes circunstancias:
  - Renuncia a la adquisición de la vivienda.
  - Incumplimiento del plazo de presentación de documentación.
- Actualizamos y publicamos regularmente los listados de compradores provisionales y de demandantes en lista de espera.

#### 4. COMPROMISOS DE CALIDAD

##### 4.1. Compromisos de calidad del Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda de Extremadura.

###### A) SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA:

- I. Atenderemos las llamadas en espera de los ciudadanos, en un plazo máximo de 2 minutos.
- II. Intentaremos atender el 85% de las llamadas recibidas.
- III. Intentaremos atender satisfactoriamente a la mayoría de los usuarios a los que se les preste atención telefónica

###### B) SERVICIO DE ATENCIÓN TELEMÁTICA:

- IV. Actualizaremos la información disponible en la página web relativa a requisitos y características de las viviendas, y normativa del Plan Especial, en un plazo



máximo de 1 mes desde que se produzca oficialmente el cambio o alteración en la información existente.

V. Actualizaremos la información disponible en la página web relativa a modelos oficiales, oficinas de atención y convocatorias y resoluciones administrativas de alcance general relacionadas con procedimientos de sorteo que se publiquen en DOE, en un plazo máximo de 15 días, desde que se produzca oficialmente el cambio o alteración (innovación, modificación o supresión) en la información existente.

**C) SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL:**

VI. Emitiremos el certificado de inscripción en el registro de demandantes, en un plazo máximo de 20 días desde la recepción de la documentación, siempre y cuando ésta esté completa y sea correcta.

VII. Atenderemos de manera cordial y agradable a los ciudadanos que se interesen en el Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda.

VIII. Intentaremos atender de manera eficaz a los usuarios en la tramitación de su solicitud.

IX. Procuraremos que la información que se facilita a los usuarios de los servicios de atención presencial sea útil para ellos.

**D) SERVICIO DE SELECCIÓN DE COMPRADORES PROVISIONALES DE VIVIENDAS PROTEGIDAS DEL PLAN ESPECIAL:**

X. Publicaremos los listados provisionales de demandantes del Plan Especial de Vivienda, en un plazo máximo de 7 días hábiles, desde el cierre de la promoción.

XI. Publicaremos los resultados provisionales de los sorteos en los instrumentos de publicidad que ordene la convocatoria, dentro del plazo de 2 horas, desde la celebración del sorteo.

**E) SERVICIO DE BAJAS, RENUNCIAS Y ELECCIÓN DE VIVIENDAS:**

XII. Resolveremos los procedimientos de baja en el Registro de Demandantes, iniciados a instancia de parte en el plazo de 45 días, computados desde que su solicitud tenga entrada en la Dirección General.

XIII. Resolveremos los procedimientos de baja en el registro de demandantes que se hubieren iniciado de oficio, en el plazo de 2 meses, computados desde la fecha de notificación de acuerdo de iniciación del procedimiento hasta la resolución por el que tenga lugar la finalización de dicho procedimiento.

XIV. Publicaremos la baja de los compradores provisionales en los listados de las correspondientes promociones de vivienda en el plazo de 2 días hábiles, a contar desde la comunicación por parte del promotor, cuando se deba a renuncia o a elección de otra vivienda (letras a) y b) del artículo 31.1 del Decreto 6/2008).



F) SERVICIO DE INFORMACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN DE LISTADOS DE COMPRADORES PROVISIONALES Y DE DEMANDANTES EN ESPERA DE VIVIENDAS PROTEGIDAS DEL PLAN ESPECIAL:

XV. Llamaremos, como compradores provisionales, a demandantes en lista de espera en el plazo de 4 días hábiles desde la comunicación por parte del promotor del resultado del llamamiento anterior, salvo indicación expresa en contrario del propio promotor.

4.2. Indicadores.

- A. Porcentaje de llamadas en espera atendidas en más de 2 minutos sobre el total de llamadas en espera.
- B. Tiempo medio de espera en atender las llamadas recibidas de los interesados en el Plan Especial de Vivienda.
- C. Número total de llamadas recibidas.
- D. Porcentaje de llamadas atendidas sobre el total de llamadas recibidas.
- E. Índice de satisfacción general con el servicio telefónico prestado.
- F. Porcentaje de actualizaciones de información en la página web relativa a requisitos y características de las viviendas y normativa del Plan Especial efectuadas en un plazo superior a un mes sobre el total de actualizaciones operadas.
- G. Tiempo medio de actualización en la página web de informaciones relativas a requisitos y características de las viviendas y normativa del Plan Especial (en días).
- H. Porcentaje de actualizaciones de información en la página web relativa a modelos oficiales, oficinas de atención, y convocatorias y resoluciones administrativas de alcance general relacionadas con procedimientos de sorteo que se publiquen en DOE, efectuadas en un plazo superior a 15 días sobre el total de actualizaciones operadas.
- I. Tiempo medio de actualización en la página web de informaciones relativas a modelos oficiales, oficinas de atención, y convocatorias y resoluciones administrativas de alcance general relacionadas con procedimientos de sorteo que se publiquen en DOE (en días).
- J. Porcentaje de certificados de inscripción emitidos en un plazo superior a 20 días desde la recepción de la documentación sobre el total de certificados emitidos.
- K. Tiempo medio de emisión del certificado de inscripción desde la recepción de la documentación.
- L. Índice de valoración del trato dispensado por el personal que le atendió, en base a si le resultó amable y cortés.
- M. Índice de valoración de la eficacia a la hora de gestionar la tramitación de su solicitud.
- N. Índice de valoración acerca de la información que le proporcionaron en la oficina, teniendo en cuenta si le pareció rigurosa, suficiente y útil.



- O. Porcentaje de listados provisionales de demandantes publicados en un plazo superior a 7 días hábiles desde el cierre de la promoción, sobre el total de listados publicados.
- P. Tiempo medio de publicación de los listados provisionales de demandantes del Plan Especial de Vivienda, desde el cierre de la promoción.
- Q. Porcentaje de sorteos en los que los resultados provisionales se publican en un tiempo superior a 2 horas desde la finalización del mismo sobre el total de sorteos celebrados.
- R. Tiempo medio de publicación de los resultados provisionales de los sorteos, desde la celebración de los mismos.
- S. Porcentaje de procedimientos de baja iniciados a instancia de parte y resueltos en un plazo superior a 45 días, sobre el total de procedimientos de baja iniciados a instancia de los interesados.
- T. Tiempo medio de resolución de los procedimientos de baja iniciados a instancia de parte, sobre el total de procedimientos de baja iniciados a instancia de los interesados.
- U. Porcentaje de procedimientos de baja iniciados de oficio y resueltos en un plazo superior a 2 meses, sobre el total de procedimientos de baja iniciados de dicha manera.
- V. Tiempo medio de resolución de los procedimientos de baja iniciados de oficio, sobre el total de procedimientos de baja iniciados de dicha manera.
- W. Porcentaje de bajas de compradores provisionales en los listados de las correspondientes promociones publicadas en plazo superior a 2 días hábiles, sobre el número total de bajas publicadas.
- X. Tiempo medio de publicación de bajas de compradores provisionales en los listados de las correspondientes promociones, sobre el número total de bajas publicadas.
- Y. Porcentaje de llamamientos efectuados en plazo superior a 4 días hábiles desde la comunicación por parte del promotor del resultado del llamamiento anterior, sobre el número total de llamamientos como compradores provisionales a demandantes en lista de espera.
- Z. Tiempo medio de llamamientos, como compradores provisionales, de demandantes en lista de espera, a contar desde la comunicación del promotor, sobre el total de llamamientos efectuados.

## 5. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

### 5.1. Derechos de los usuarios.

En principio, los derechos del ciudadano frente a la actuación administrativa se encuentran recogidos en la Constitución Española, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

De cualquier forma, la Comunidad Autónoma de Extremadura en desarrollo del "Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma

de Extremadura”, elaboró la “Carta de Derechos del Ciudadano”, y abunda en el desarrollo de las Cartas de Servicios como sistemas de calidad con la aprobación del “Plan de Impulso de la Mejora Continua y Modernización Tecnológica”, y en desarrollo de su Estrategia 1.

Dicha Carta se encuentra recogida en el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Ciudadano, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

La Carta de Derechos del Ciudadano se concibe como el instrumento que recoge de forma clara y concisa el conjunto de derechos que asisten a todo ciudadano en sus relaciones con la Administración regional.

La Carta de Derechos de los ciudadanos es mucho más que un catálogo de pronunciamientos cargados de buenas intenciones; con ella, se convierte a los ciudadanos y ciudadanas en la prioridad para la Administración regional, acercando ésta a los problemas de aquéllos y convirtiendo a los ciudadanos en su referente de actuación.

Esto es, se trata de algo más que una mera declaración de principios, puesto que constituye un auténtico mandato o compromiso para la Administración que, al recoger en un documento, de forma clara y exhaustiva, el listado de los derechos que los ciudadanos pueden exigir en sus relaciones con la Administración Autonómica, se está facilitando, en última instancia, su ejercicio.

La Carta de Derechos de los Ciudadanos constituye un instrumento más de mejora continua en la prestación de los servicios públicos, con el que la Junta de Extremadura quiere impregnar la interrelación ciudadano-Administración de una nueva cultura y valores comunes que, con la ayuda de los avances tecnológicos, contribuyan al progreso social.

A título de mera síntesis, los derechos recogidos, sin perjuicio de sus manifestaciones más concretas, son los siguientes:

- I. Derecho a una Administración moderna, transparente, accesible y abierta a los ciudadanos.
- II. Derecho a recibir una atención adecuada.
- III. Derecho a obtener información.
- IV. Derecho a una Administración ágil y tecnológicamente avanzada.
- V. Derecho a una Administración responsable ante el ciudadano.
- VI. Derecho a participar activamente en los servicios públicos.

## 5.2. Formas de colaboración y participación de los ciudadanos.

Los ciudadanos colaboran con el Servicio de Análisis y Control del Mercado Inmobiliario en temas relacionados con el Registro de Demandantes del Plan Especial de Vivienda de Extremadura, a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que se realizan periódicamente.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.



### 5.3. Quejas y sugerencias.

La opinión de los ciudadanos interesa a la Comunidad Autónoma de Extremadura. Es muy importante su participación como usuario directo, así es posible detectar dónde se produce el mal funcionamiento de los servicios que prestamos y permite saber dónde se debe mejorar.

Con el fin de mejorar la calidad de sus servicios públicos, la Junta de Extremadura ha implantado el Libro de Quejas y Sugerencias como un sistema puesto a la disposición de los ciudadanos para que éstos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas.

Este instrumento, que se configura con carácter común para toda la Administración autonómica, está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano (DOE núm. 71, de 20 de junio).

Las Quejas y Sugerencias son presentadas por los ciudadanos en su propio nombre, o en nombre de la entidad jurídica a la que representen destinataria del servicio prestado; y para ello, podrán ser auxiliados por los funcionarios públicos responsables del Libro en la formulación y constancia de su escrito.

Los funcionarios encargados del Libro de Quejas y Sugerencias auxiliarán a los ciudadanos en la presentación de las quejas y/o sugerencias, explicándoles el significado y alcance de las mismas, así como sus posibles efectos y el procedimiento que se seguirá. En el caso de las quejas, colaborarán especialmente en informarles sobre el órgano competente en el asunto objeto de las mismas.

Todos los registros generales y auxiliares de los centros administrativos de la Junta de Extremadura cuentan con hojas normalizadas para la presentación de sus Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien puede ser utilizado cualquier otro formato que sea presentado en los registros públicos, e incluso a través de medios electrónicos:

— Sistema de Información Administrativa (buzón de quejas): <http://sia.juntaex.es>

— Buzón de correo electrónico: [quejas@pr.juntaex.es](mailto:quejas@pr.juntaex.es)

Para que la Junta de Extremadura pueda ponerse en contacto y dar respuesta a la Queja o Sugerencia planteada, en los escritos deberán plantearse el nombre, apellidos, domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos de contacto.

Es importante exponer con claridad cuál es la queja o qué se sugiere, por eso deben tener carácter individualizado (referido a casos concretos) evitando formular denuncias genéricas. Pueden registrarse por cualquiera de los sistemas legalmente previstos.

La tramitación de las quejas y sugerencias seguirá un tratamiento uniforme que garantice una rápida contestación al ciudadano. En todo caso, se deberá dar respuesta en un plazo no superior a un mes.