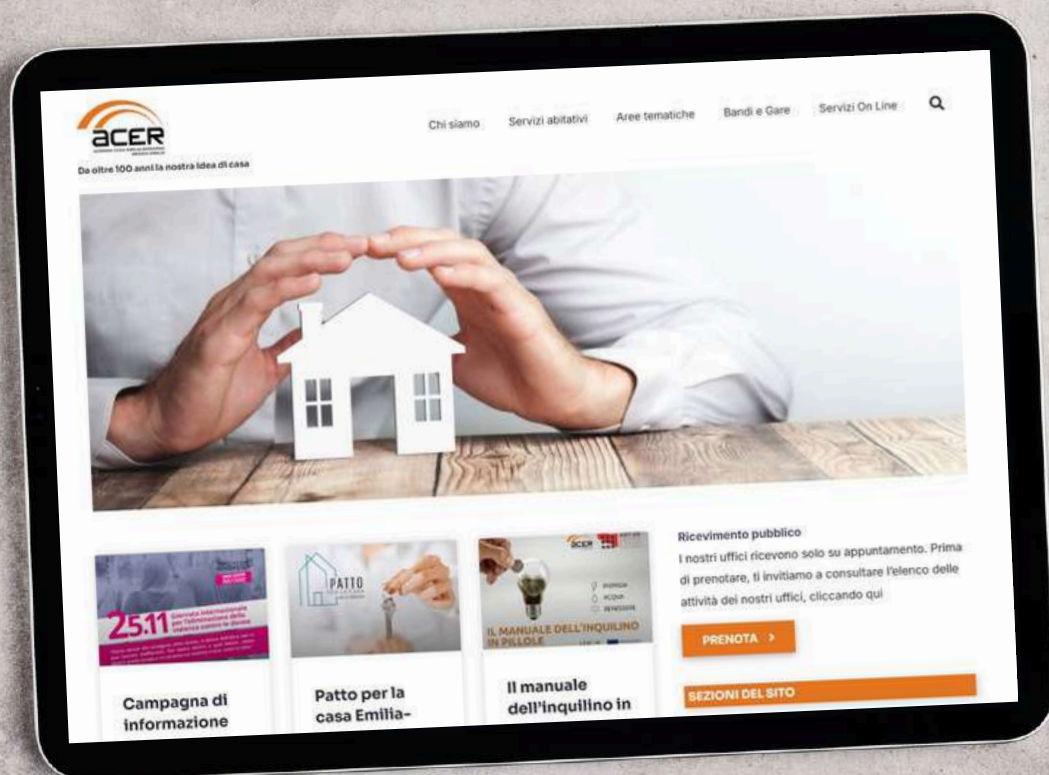


CARTA DE SERVICIOS



ÍNDICE

• Introducción del presidente	pag. 3
• ¿Qué es la Carta de Servicios?	pag. 5
• Principios y estándares de calidad	pag. 7
• Estructura empresarial	pag. 9
• Reservar una cita	pag. 10
Actividad de las oficinas	pag. 13

INTRODUCCIÓN DEL PRESIDENTE

“Conocimiento, participación,
protección, control”

El diálogo entre Acer Reggio Emilia, sus usuarios y las diferentes entidades locales se construye cada día a través de un intercambio dinámico de información muy diversa procedente de ciudades y pueblos en rápida evolución, portadores de nuevas necesidades.

En este sentido, la Carta de Servicios es una herramienta valiosa para el conocimiento, la participación, la protección y el control. Este documento, que guía a los usuarios de los servicios públicos de vivienda con el objetivo de informar, hacer accesibles y utilizables los servicios, difundir el conocimiento de los derechos y deberes, promover una administración transparente, también mediante la definición de estándares de referencia, representa un resultado importante de este diálogo.

Igualdad, imparcialidad, continuidad, cortesía y flexibilidad, participación, acogida, eficiencia y eficacia son los principios fundamentales de Acer Reggio Emilia, que quiere ser siempre clara y correcta con sus usuarios y lo más rápida posible en la resolución de cualquier problema.

Para que los servicios públicos de vivienda puedan alcanzar aún mejor sus objetivos y consolidar el pacto con los usuarios, acogiendo con confianza el cambio, es esencial abordar la complejidad actual mediante la transparencia como metodología, la claridad del lenguaje como recurso y un compromiso constante en la búsqueda de nuevas formas de escuchar y comunicarse.

Federico A. Amico
Presidente de ACER Reggio Emilia



¿QUÉ ES LA CARTA DE SERVICIOS?

Con la *Carta de Servicios*, ACER Reggio Emilia aclara los compromisos que pretende asumir con sus usuarios con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados.

La empresa se compromete a proporcionar servicios de calidad que se ajusten a los principios inspiradores de la propia Carta para tratar de responder a las necesidades de los ciudadanos adjudicatarios o aspirantes a serlo.

La *Carta* es válida en todo el territorio provincial y se actualizará en función de las indicaciones derivadas de posibles cambios normativos.

¿PARA QUÉ SIRVE?

La *Carta de Servicios* es una herramienta para:

- dar a conocer a los ciudadanos los servicios ofrecidos;
- favorecer los procesos participativos;
- proteger a los ciudadanos de posibles incumplimientos;
- garantizar la calidad.

A QUIÉN VA DIRIGIDO

La *Carta de Servicios* está dirigida a los adjudicatarios y aspirantes a adjudicatarios de viviendas de Edilizia Residenziale Pubblica (Edificación Residencial Pública) y Edilizia Residenziale Sociale (Edificación Residencial Social).

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

La Carta de Servicios

- ilustra los estándares de calidad de los servicios ofrecidos;
- identifica los instrumentos de protección de los adjudicatarios;
- define los plazos de prestación de los servicios;
- aclara los plazos de validez y las modalidades de difusión de la Carta.

CÓMO UTILIZARLA

En caso de incumplimiento de los compromisos contenidos en la Carta, los ciudadanos pueden proteger sus derechos mediante una reclamación dirigida a ACER.

Cada contribución o sugerencia será objeto de un análisis y una evaluación minuciosos por parte de la empresa.

DÓNDE ENCONTRARLA

La Carta de Servicios

- se entrega a todos los nuevos adjudicatarios junto con la documentación contractual;
- se puede consultar y descargar en el sitio web www.acer.re.it;
- los operadores de la oficina de atención al público la entregan a los solicitantes.



PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

IGUALDAD

Los servicios prestados a los ciudadanos se basan en el principio de igualdad sin discriminación por motivos de sexo, raza, idioma, religión u opiniones políticas. La igualdad no debe entenderse tanto como uniformidad en las prestaciones, sino como la prohibición de toda discriminación injustificada.

La empresa se compromete a adoptar todas las iniciativas necesarias para adaptar las modalidades de prestación del servicio a las necesidades de los usuarios socialmente desfavorecidos o con discapacidad.

IMPARCIALIDAD Y CONTINUIDAD

La Empresa, en la prestación de los servicios de su competencia, se inspira en criterios de objetividad, imparcialidad y justicia, y garantiza la regularidad y continuidad del servicio, comprometiéndose a reducir al mínimo las molestias para los usuarios en caso de funcionamiento irregular.

CORTESÍA Y FLEXIBILIDAD

La disponibilidad, la cortesía y la flexibilidad son los principios básicos con los que la empresa basa sus relaciones con el público.

PARTICIPACIÓN

Para garantizar la mejor prestación de servicios, la empresa fomenta y garantiza la participación de los usuarios, tanto a título individual como colectivo. La participación se entiende como el derecho a la información y a la transparencia, así como la posibilidad de formular sugerencias e indicaciones destinadas a mejorar el servicio.

EFICIENCIA, EFICACIA Y MEJORA CONTINUA

La empresa se propone alcanzar objetivos de eficiencia y eficacia, y ofrece el mejor servicio posible en función de los recursos disponibles.

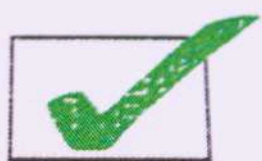
Se persigue la mejora continua y constante de los servicios prestados.

ESTÁNDARES DE CALIDAD

Los estándares de referencia son índices que ACER utiliza para evaluar el nivel de los servicios prestados y para verificar que estos se ajusten a lo establecido en sus estatutos, que pueden consultarse en la dirección www.acer.re.it.

ACER Reggio Emilia es una empresa certificada según la norma ISO 9001 en su edición actual.

La empresa está obligada a ofrecer un servicio que cumpla con los estándares de calidad previstos, tal y como establece la certificación obtenida en aplicación de la «política de calidad» deseada por la Administración y descrita en la *Carta de Servicios*.



Consejo de Administración**Director General****Función
Patrimonio****Asistente
alla Direzione****COORDINACIÓN DE DIRECCIÓN****Función técnica**

Diseño, mantenimiento e instalaciones

Función Gestión ERP

Usuarios de viviendas públicas

Función Gestión ERS

Usuarios de viviendas sociales

Función Servicios a edificios**Función de diseño
y gestión social****Función administrativa,
contabilidad, personal y CED****Función Contratación,
Economato y Secretarías****Función jurídica**

RESERVAR UNA CITA

Las oficinas solo reciben con cita previa, que se puede reservar en el sitio web **prenota.acer.re.it**.

Para ponerse en contacto con las oficinas por teléfono, es necesario llamar a la centralita al número **0522 236611**, seguir las instrucciones del contestador automático o esperar a que responda un operador.

CONSTRUCCIÓN RESIDENCIAL PÚBLICA

- Información sobre facturas de alquiler.
- Recálculo del alquiler.
- Rescisión del contrato de alquiler.
- Cambio de alojamiento.
- Cambio de titularidad del alojamiento.
- Ampliación del núcleo familiar.
- Asignación de garajes.
- Pago a plazos de alquileres impagados.
- Información relativa a las certificaciones ISE-ISEE.
- Firma del contrato de alquiler
- Convivencia por motivos de asistencia
- Alojamiento temporal
- Denuncias de ocupación ilegal de viviendas

A través de **prenota.acer.re.it** es posible concertar citas para el lunes por la mañana, el martes por la tarde, el miércoles por la mañana y el viernes por la mañana.

Tel. 0522 236902

Correo electrónico: erp@acer.re.it

11

AGENCIA INMOBILIARIA, ESTUDIANTES Y VIVIENDA SOCIAL RESIDENCIAL

- Información y contratos Agencia de alquiler (viviendas privadas)
- Información y contratos con alquiler subvencionado (no ERP)
- Información y contratos para alojamientos para estudiantes fuera de sede

A través de prenota.acer.re.it es posible concertar citas para los martes y jueves por la mañana.

Tel. 0522 236901

Correo electrónico: ers@acer.re.it

SERVICIOS A EDIFICIOS, AUTOGESTIÓN Y COMUNIDADES DE PROPIETARIOS

- Explicación de los balances para la autogestión y la gestión directa
- Aclaraciones sobre la morosidad comunitaria en la factura

A través de prenota.acer.re.it es posible concertar citas para los martes y jueves por la mañana.

Tel. 0522 236906

Correo electrónico: condomini@acer.re.it



12

OFICINA DE MANTENIMIENTO

- Solicitud de intervenciones de mantenimiento.
- Entrega de llaves de los alojamientos asignados por la Oficina de Vivienda.
- Autorización de obras a cargo del usuario.
- Reclamaciones relativas a intervenciones de mantenimiento facturadas en la factura.
- Solicitud de datos catastrales.

A través de prenota.acer.re.it es posible concertar citas para el lunes por la mañana y el martes por la tarde.

Tel. 0522 236903

Correo electrónico: manutenzione@acer.re.it

CIA

A través de prenota.acer.re.it es posible concertar citas para los martes por la tarde, los miércoles por la mañana y los viernes por la mañana.

Tel. 0522 236904

Correo electrónico: idoneita@acer.re.it

PATRIMONIO

- Extinción de derechos de tanteo.
- Escrituras.
- Comprasventas.

A través de prenota.acer.re.it es posible concertar citas para el lunes por la mañana.

Tel. 0522 236632.

Correo electrónico: patrimonio@acer.re.it

13

A continuación se describe brevemente la actividad que realiza cada oficina. Para obtener más información o concertar una cita, llame al número 0522 236611 o visite el sitio web www.acer.re.it

OFICINA DE GESTIÓN DE USUARIOS ERP

La Oficina se encarga de la gestión de los contratos de alquiler de viviendas de Edilizia Residenziale Pubblica (ERP); prepara los contratos para las nuevas asignaciones, para los cambios de vivienda y se encarga del recálculo de los alquileres para cada asignatario en función de la normativa vigente.

OFICINA DE GESTIÓN DE USUARIOS ERS

La Oficina se encarga de la gestión de los contratos de alquiler de viviendas de Edilizia Residenziale Sociale (ERS); en concreto, gestiona los contratos de alquiler a través de la Agencia para el Alquiler, las viviendas asignadas mediante lista de espera permanente, las viviendas para estudiantes y otros locales no ERP, tanto de propiedad pública como privada.

OFICINA SERVICIOS A LOS EDIFICIOS

La Oficina se encarga de verificar la labor de los administradores, controlar los balances, supervisar el desarrollo regular de las actividades, recuperar los impagos de la comunidad mediante cargos en las facturas y mantener una relación directa con los adjudicatarios y administradores. Cuando la propiedad es 100 % pública y ACER es el representante legal, la Oficina desempeña la función de administrador del edificio con las responsabilidades que ello conlleva.

14

OFICINA PATRIMONIO

La Oficina se ocupa de todos los aspectos inmobiliarios del patrimonio propiedad de ACER y del gestionado por cuenta de los municipios de la provincia de Reggio Emilia u otros organismos asociados.

OFICINA TÉCNICA, DISEÑO, MANTENIMIENTO E INSTALACIONES

La Oficina presta servicios de diseño y dirección de obras destinados a la construcción de viviendas para alquilar a personas mayores, estudiantes, parejas jóvenes, personas con discapacidad o trabajadores en movilidad. Las actividades de conservación y cuidado de las viviendas tienen por objeto mantener y mejorar los estándares de calidad mediante programas de mantenimiento ordinario y extraordinario dentro de los límites del presupuesto asignado por las entidades propietarias.

OFICINA DE DISEÑO Y GESTIÓN SOCIAL

La Oficina se ocupa de mejorar el sentido de comunidad y pertenencia, fomentar las relaciones positivas entre los residentes, crear nuevos modelos de convivencia y recuperar los impagos involuntarios mediante una serie de acciones que tienen en cuenta las dificultades económicas y sociales de los núcleos familiares. En colaboración con los ayuntamientos y las asociaciones locales de los barrios, el Servicio garantiza su presencia en el territorio promoviendo el desarrollo de proyectos y actividades de carácter educativo y formativo en los contextos residenciales.

15

OFICINA ADMINISTRATIVA, CONTABILIDAD, PERSONAL, CED

La Oficina se encarga de gestionar los procedimientos administrativos de la empresa, incluidos los relativos al personal en servicio, garantizar el desarrollo y la seguridad de la arquitectura informática (hardware y software) y tiene la función de coordinar la información y los flujos correspondientes hacia los organismos propietarios y los cesionarios.

OFICINA DE CONTRATACIONES, ECONOMATO Y SECRETARÍAS

La Oficina se encarga de las actividades de secretaría en apoyo de los órganos administrativos y directivos de ACER, de los procedimientos de contratación de obras y suministros, y colabora con todas las oficinas para proporcionar la asistencia jurídica y administrativa necesaria. La Oficina también tiene la tarea de garantizar el cumplimiento de las normas en lo que respecta a los procesos sujetos a control de calidad y transparencia.

OFICINA JURÍDICA

La Oficina se encarga de la gestión de los asuntos legales de la Entidad, en la fase precontenciosa y extrajudicial, en todas las fases y grados de juicio. Una de sus tareas específicas es la gestión de la morosidad de los adjudicatarios y antiguos adjudicatarios y la posible iniciación de procedimientos coercitivos. La Oficina también presta apoyo a la empresa proporcionando asesoramiento para la resolución rápida de posibles disputas externas, preparando comunicaciones y asistiendo a reuniones oficiales y sectoriales.



AZIENDA CASA EMILIA-ROMAGNA
DELLA PROVINCIA DI REGGIO EMILIA
P.I. 00141470351

VIA DELLA COSTITUZIONE 6
42124 - REGGIO EMILIA

TEL. 0522 236611
FAX 0522 236699

INFO@ACER.RE.IT

WWW.ACER.RE.IT

SÍGUENOS TAMBIÉN EN

