

2016ko ZERBITZU-KARTAREN EMAITZEN INGURUKO TXOSTENA

INFORME DE RESULTADOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 2016

1. KONPROMISOEN BALORAZIOA - VALORACIÓN DE LOS COMPROMISOS

PRODUKTUA – ETXEBIZITZA PRODUCTO – VIVIENDA		
KONPROMISOA - COMPROMISO	NOLA NEURTZEN DUGU HORI? - ¿CÓMO LO MEDIMOS?	2016ko EMAITZA RESULTADO 2016
<p>Babes ofizialeko etxebizitzak eta etxebizitza tasatuak sustatzen ditugu; horien azalera arategiak* ezarritakoa baino handiagoa izan ohi da, % 5etik % 15era bitartean*.</p> <p>Promocionar viviendas de protección oficial y viviendas tasadas con una superficie entre un 5% y un 15% mayor que la requerida según normativa*</p> <p><small>*Gutxieneko azalaren kalkulua honela egin da: arategiak araututako gutxieneko gela kopurua, korridoreen zati proportzionala eta arategian erregulatuturik ez dauden gainerako gela osagarriak gehituz (2 logelako etxebizitzak: 52m² eta hiru logelakoak: 66m²) *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)</small></p>	<p>Etxebizitzaren azalera erabilgarriaren batuketaren %, arategiak ezarritakoari dagokionez.</p> <p>% de incremento de superficie útil de viviendas promocionadas con respecto a la requerida en normativa</p>	<p>% 100</p> <p>100%</p>
<p>Babes ofizialeko etxebizitzak eta gizarte etxebizitzak ematen ditugu armairuz eta elektrotresnaz hornitutako sukaldeekin.</p> <p>Entregar las viviendas de protección oficial y viviendas sociales con cocinas equipadas de armarios y electrodomésticos.</p>	<p>Hornitutako sukaldearekin emandako BOEn eta GEN %</p> <p>% viviendas VPO y VS entregadas con la cocina amueblada</p>	<p>% 100</p> <p>100%</p>
<p>Sustatutako etxebizitzaren logela kopurua egokitzen dugu uneoro identifikatutako eskariaren lehentasunaren arabera: Etxebizitzaren % 60 baino gehiago 3 logeladunak.</p> <p>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.</p>	<p>3 logela dituzten etxebizitzaren %, promozio batean egindako etxebizitza guztiekin alderatuta.</p> <p>% viviendas con 3 dormitorios frente al total de viviendas en una promoción</p>	<p>% 100</p> <p>100%</p>
<p>2011tik aurrera emandako promozioetan A eraginkortasun energetikoa edo altuagoa duten elektrotresnadun sukaldeak eman ditugu; era berean, 2015etik aurrera, sukaldeko hozkailuak eta garbigailuak A++ dira.</p> <p>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.</p>	<p>A eraginkortasun energetikoa edo altuagoa duten elektrotresnekin emandako etxebizitzaren %</p> <p>% viviendas entregadas con electrodomésticos de eficiencia energética A o superior</p>	<p>% 100</p> <p>100%</p>
<p>Argiztatzeko eta aireztatzeko azalera handiagoa duten etxebizitzak sustatzen ditugu, arategian ezarritakoa baino % 5etik % 10era bitarteko azalera handiagoarekin.</p> <p>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.</p> <p><small>**araubideak ezarri du ezin duela argiztatu den eremuaren % 10 baino txikiagoa izan. **la normativa estipula que no debe ser inferior al 10% de la superficie de la estancia que ilumina.</small></p>	<p>Sustatutako etxebizitzaren argiztatzeko eta aireztatzeko azalaren batuketaren %, arategiak ezarritakoarekin alderatuta</p> <p>% de incremento de superficie de iluminación y ventilación en viviendas promocionadas con respecto a lo estipulado por normativa</p>	<p>% 15,67</p> <p>15,67%</p>

2016ko ZERBITZU-KARTAREN EMAITZEN INGURUKO TXOSTENA

INFORME DE RESULTADOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 2016

ZERBITZUA SERVICIO		
KONPROMISOA / COMPROMISO	NOLA NEURTZEN DUGU HORI? / ¿CÓMO LO MEDIMOS?	2016ko EMAITZA RESULTADO 2016
Herritarrek etxebizitza pilotu bat ikusteko aukera dute, salmentan dauden promozio guztietan, etxebizitza eman baino 3 hilabete lehenago gutxienez, 2010eko promozioetatik aurrera.	Urtean emandako etxebizitzaren %; baldin eta horietan pisu pilotua bisitatu ahal izan bada gutxien-gutxienik eskriturak izenpetzeko faseari ekin baino 3 hilabete lehenago.	% 50
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 posibilitado la visita al piso piloto al menos 3 meses antes de iniciar la fase de escrituración.	50%
Etxebizitza bat erosi duten pertsoneri etxebizitza hori eskrituratu aurretik ikuskatzeko aukera ematea.	Interesdunek ikuskapena egin duten etxebizitza sustatuen %	% 100
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 posibilitado una inspección por parte de la persona interesada	100%
Etxebizitzaren eskriturak egin baino lehenago, informazio txostena ematen dugu; dossier horretan honako hauek agertzen dira behinik behin: <ul style="list-style-type: none"> - Kokapen plano - Etxebizitzaren plano - Kalitatei buruzko memoria - Kontratuaren zirriborro 	Informazio txostenarekin emandako etxebizitza sustatuen %	% 100
Entregar dossier informativo antes de la escrituración de la vivienda, que incluya como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> - Plano de ubicación - Plano de la vivienda - Memoria de calidades - Borrador del contrato 	% viviendas promocionadas a las que se ha entregado dossier informativo	100%
Visesak komunitatea osatzen du, interesdunak eskriturak egiten hasten direnetik 8 aste baino gutxiagoko epean.	Visesak eskriturak egiten hasten denetik zenbatzen hasita, gehienez ere 8 asteko epean osatu dituen jabeen komunitate %.	% 100
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.	100%
Babes publikoko etxebizitza eskuratzen duten pertsonak modu egokian artatzea, inkestetan gutxien-gutxienik 7ko batez besteko puntuazioa erdietsiz**	Babes publikoko etxebizitza eskuratzen duten pertsonen artapenarekin zerikusia duten ítem-en asebetetze mailaren batez bestekoa, call-center-en eta personal teknikoaren bitartez.	6,75
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.	6,75

**Asebetetze mailari buruzko inkestaren puntuazio eskala: 1etik 10era bitartekoa da.



2016ko ZERBITZU-KARTAREN EMAITZEN INGURUKO TXOSTENA

INFORME DE RESULTADOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 2016

** Escala de puntuación de las encuestas de satisfacción 1-10.		
Saldu ostean izan daitezkeen premiazko gorabeheren % 95 48 ordutik beherako epearen barruan artatzea.	Saldu osteko fasean, 48 orduko epe barruan artatutako premiazko gorabeheren %	% 100
Atender el 95 % de las incidencias posventa urgentes en un plazo inferior a 48 horas.	% de incidencias posventa urgentes atendidas en 48 horas	100%
Jasotako deien % 90 baino gehiago artatzea, horretarako call-center-a erabiliz.	Call-center-en bitartez jasotako deien estalduraren %	% 89
Atender más del 90% de las llamadas recibidas a través del Call-Center.	% cobertura de llamadas recibidas a través del call-center	89%

2. JASOTAKO KEXA, IRADOKIZUN ETA ZORION-AGURREN BALORAZIOA. - VALORACIÓN DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS

Hauek dira Visesak bide hauek ditu kontsulta eta gorabehera teknikoak zein orokorrak jaso eta kudeatzeko:

Estos son los distintos canales de entrada y gestión para las consultas e incidencias técnicas y generales en Visesa:

	Sarbidea Canal entrada	Kudeatzailea Gestionadas por	2016ko datuak Datos 2016
Kontsultak - Consultas Iradokizunak - Sugerencias Zorion agurrak - Felicidades	Web-orria, Bezeroaren Arretarako Bulegoak, Telefonoa, helbide elektronikoa Web, Oficinas de Atención al Cliente, Teléfono, mail	Bezeroaren arretra zerbitzua Atención al Cliente	178
Gorabehera teknikoak Incidencias técnicas	<i>Call Center-a</i> , helbide elektronikoa, idatziak, Arartekoa Call Center, Mail, Escritos, Ararteko	Salmenta osteko zerbitzua Posventa	<ul style="list-style-type: none"> o Aurkeztutakoak – Presentadas - 6.591 o Onartutakoak – Aceptadas - 5.031 o Interesdunen alde ebatzitakoak - Resueltas a favor de los interesados - 3.202
Gorabehera orokorrak (zerbitzuen inguruko kexak batez ere) Incidencias generales (quejas sobre servicios fundamentalmente)	Etxebizitza Ordezkaritza, Idatziak, Arartekoa, Web-orria, Bezeroaren Arretarako Bulegoak, Call Center-a, Telefonoa, helbide elektronikoa Delegación de Viivenda, Escritos, Ararteko, Web, Oficinas de Atención al Cliente, Call Center, Teléfono, mail	Kanpo komunikazioa Comunicación Externa	<ul style="list-style-type: none"> o Aurkeztutakoak - Presentadas - 4 o Onartutakoak - Aceptadas - 4 o Interesdunen alde ebatzitakoak - Resueltas a favor de los interesados - 1

2016ko ZERBITZU-KARTAREN EMAITZEN INGURUKO TXOSTENA

INFORME DE RESULTADOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 2016

3. HURRENGO URRATSAK - SIGUIENTES PASOS

- Prozesu eta Sistemen Arlotik antzemandako hobetzeko neurri eta jardueren jarraipena. - Seguimiento de las distintas medidas y acciones de mejora identificadas desde el Á.PP&SS.
- Visesaren Zerbitzu Kartaren dokumentu teknikoa berrikustea eta eguneratzea. - Revisión y actualización del documento técnico de la Carta de Servicios de Visesa.
- Visesako Zuzendaritza Batzordeak onarpena ematea eta hori zabaltzea. - Aprobación por parte del Comité de Dirección de Visesa y difusión de la misma.