

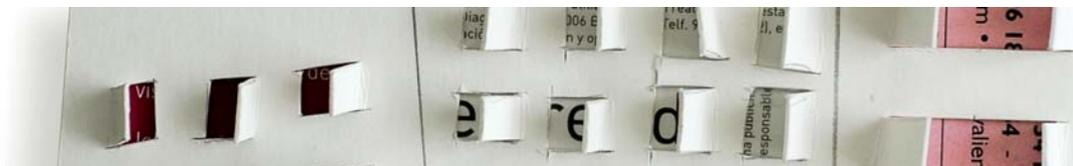
## Indicadores

- Cursos de formación realizados a personal técnico.
- Número y datos específicos, semestralmente, de las consultas atendidas y realizadas por el personal técnico.
- Número y datos específicos, semestralmente, de inclusión de inquilinos en la bolsa de solicitudes de vivienda en la red valenciana de alquiler.
- Número y datos específicos, semestralmente, de las viviendas en alquiler dadas de alta en la red valenciana de alquiler.
- Número y datos específicos, semestralmente, de los contratos realizados.
- Media de los contactos y atenciones realizados por personal técnico por cada una de las personas incluidas en la bolsa como inquilinos y como propietarios.
- Número de contactos, reuniones, etc., y periodicidad media realizados por el personal técnico con entidades e instituciones relativas al objeto de los servicios que se prestan.
- Número de reuniones de coordinación mantenidas con las entidades implicadas.
- Grado de satisfacción de las personas usuarias acerca de la calidad de los servicios recibidos, la protección de sus datos y la accesibilidad del centro.
- Número de quejas y sugerencias recibidas, según motivo.
- Tiempo medio de respuesta a las quejas y sugerencias.

## Localización y acceso

Edificio Tabacalera  
C/ Amadeo de Saboya, 11 (Planta Baja)  
46010 - Valencia  
Tel.: **96 208 24 40**  
Fax: 96 351 10 68  
E-mail: **insercionsocial@valencia.es**

El horario de atención es de 9:00 a 13:30 horas los lunes, miércoles y viernes.



# CARTA DE SERVICIOS

Toda la población

La Oficina Municipal de Infovivienda Solidaria, inscrita en la Red de Mediación Agencia Valenciana de Alquiler, es un recurso creado para atender las necesidades de información, asesoramiento y mediación social en materia de vivienda y gestión inmobiliaria, a las personas residentes en la ciudad, y facilitar el acceso a viviendas dignas en régimen de alquiler.

## Misión

Prestar un servicio personalizado gratuito de mediación, información y asesoramiento especializado en materia de vivienda y gestión inmobiliaria, que se concreta tanto en la ayuda de búsqueda de vivienda a personas con especiales dificultades, como en la búsqueda de inquilinos para aquellos propietarios de viviendas que deseen arrendar sus inmuebles.

OFICINA MUNICIPAL DE

# INFOVIVIENDA SOLIDARIA

## Servicios que presta

- Información sobre las ayudas que concede la Administración tanto para la compra, el alquiler, la rehabilitación y el acceso a VPO.
- Información sobre la bolsa de viviendas en alquiler y compra de las distintas administraciones.
- Asesoramiento a los arrendadores y arrendatarios sobre derechos y obligaciones según la Ley de Arrendamientos Urbanos.
- Asesoramiento en la formalización de contratos y seguimiento de impagados, así como información jurídica relacionada con la vivienda.
- Establecimiento de un servicio de garantías hacia los propietarios con el fin de mitigar los riesgos propios que lleva aparejado el arrendamiento de inmuebles (seguro de caución, multiriesgo y arbitraje).

## Compromisos

- Formación continua del personal técnico en materia de vivienda solidaria, a través de su participación en cursos y jornadas.
- Gestión gratuita del proceso de alquiler de la vivienda, mediante:
  - El anuncio de la oferta de alquiler a través de los medios de difusión.
  - Visita a la vivienda.
  - Elaboración del contrato de arrendamiento y del inventario.
  - Supervisión de la firma de los mismos.
  - El seguimiento durante la duración del contrato será mensual durante los primeros tres meses; con posterioridad se realizará anualmente.
- Mediación activa entre las partes implicadas en el arrendamiento de la vivienda.
- Seguir un procedimiento que asegure los principios fundamentales de igualdad de oportunidades y libertad de elección caracterizándose por su transparencia.
- Los posibles inquilinos como los propietarios de las viviendas podrán estar constantemente informados sobre todas las actualizaciones en materia de vivienda, y de su expediente, por medio presencial, telefónico o correo electrónico.
- Todas las entidades implicadas en la atención de los inquilinos y de los propietarios están coordinadas telemáticamente a través de la Web de la Red de Oficinas de Mediación Agencia Valenciana de Alquiler.
- La oficina está adaptada para su utilización por parte de las personas con discapacidad tanto física, como psíquica y sensorial.
- Los datos de carácter personal serán objeto de protección y confidencialidad.
- Anualmente se realizará una consulta para medir la satisfacción de las personas usuarias acerca de la calidad del servicio.
- La presentación de quejas y sugerencias se puede realizar por las siguientes vías:
  - En [www.valencia.es/sugerencias](http://www.valencia.es/sugerencias)
  - O presentado en la Oficinas de Registro de Entrada. Éstos últimos serán contestados también por escrito en el plazo de 30 días.